

---

# **Evaluatie 'Boetevrije bibliotheek' BiblioPlus**

**Januari 2013**

---

## Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Klantonderzoek</b> .....	<b>4</b>
Respons .....	5
Ken uw bezoekers .....	5
Bekendheid 'Boetevrije bibliotheek' .....	8
Mening 'Boetevrije bibliotheek' .....	10
Mogelijke negatieve consequentie: niet op tijd terugbrengen van materialen .....	12
Mogelijke negatieve consequentie: stijging van het aantal reserveringen en de wachttijd .....	16
Negatieve consequenties verkleinen .....	20
Realisatie 'Boetevrije bibliotheek' .....	22
Tot slot .....	23
<b>3. Medewerkersonderzoek</b> .....	<b>24</b>
Inleiding.....	24
Vragen.....	24
Respons .....	24
Resultaten .....	24
<b>4. Administratieve gegevens</b> .....	<b>26</b>
<b>Positieve effecten</b> .....	<b>26</b>
<b>Negatieve effecten</b> .....	<b>34</b>
<b>5. Conclusie</b> .....	<b>42</b>

# 1. Inleiding

## Aanleiding

Van 1 april 2012 t/m 31 december 2012 is in twee vestigingen van Bibliotheek Biblioplus de pilot 'Boetevrije bibliotheek' gehouden. Gedurende deze periode kregen de klanten in bibliotheek Boxmeer en Wanroij geen boete bij het te laat retourneren van materialen. Het doel van een bibliotheek zonder boetes is een verhoging van de klantvriendelijkheid van de bibliotheek. Subdoelstellingen zijn het verhogen van de personeelstevredenheid, de verlaging van de administratieve kosten en als laatste een verhoging van het aantal leden van de bibliotheek.

## Onderzoek

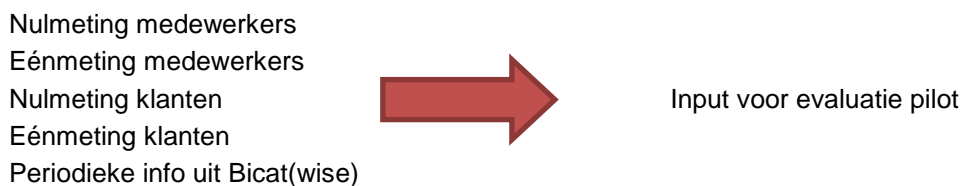
Om vast te kunnen stellen of de pilot al dan niet succesvol is verlopen en of de doelstellingen zijn behaald, is voorafgaand, gedurende en aan het eind van de pilot een onderzoek uitgevoerd. Hiervoor zijn aan de hand van drie bronnen gegevens verzameld:

- De klanten van de deelnemende vestigingen<sup>1</sup>
- De medewerkers van alle vestigingen (aan het einde van de pilot: alleen medewerkers uit de deelnemende vestigingen)
- Gegevens uit het administratieve systeem (Bicat en BicatWise)

Voorafgaand aan de pilot is onderzocht wat de meest optimale implementatie is van de 'Boetevrije bibliotheek'. Er is bekeken onder welke condities de 'Boetevrije bibliotheek' het beste kan worden gerealiseerd, teneinde de klanttevredenheid te vergroten.



Gedurende en aan het eind van de pilot is onderzocht in hoeverre de concrete doelstellingen behaald zijn. Welke positieve effecten zijn ontstaan door het afschaffen van boetes? En in welke mate? Welke negatieve effecten zijn ontstaan en in welke mate? Einddoel is vaststellen of de geïmplementeerde 'Boetevrije bibliotheek' (met de vooraf bepaalde condities) succesvol is geweest.



<sup>1</sup> Aan het einde van de pilot is enkel een meting onder de klanten van Boxmeer gehouden, aangezien vestiging Wanroij binnenkort moet sluiten. Dit feit zal mogelijk sterk van invloed zijn op de mening van de Wanroij'se leden ten aanzien van de 'Boetevrije bibliotheek', wat de betrouwbaarheid van het onderzoek niet ten goede komt.

De pilot wordt succesvol bevonden wanneer de meeste van de volgende concrete doelstellingen zijn behaald:

#### Positieve effecten voor de twee betreffende bibliotheken

- Klanttevredenheid verhoogt met 0,5 punt
- Afname van kashandelingen met 75% (verlaging van de administratieve inzet m.b.t. het innen van boetes)
- Verhoging van het aantal uitleningen met 5%
- Verhoging van het aantal leden bij Wanroij en Boxmeer met 2%
- Tevredenheid medewerkers m.b.t. contact met klanten verhoogt

#### Negatieve effecten voor de twee betreffende bibliotheken

- Aantal reserveringen met maximaal 5% gestegen
- Inkrimping van de collectie met maximaal 5%
- Inkrimping van Top-10 titels met maximaal 5%
- Stijging van de gemiddelde uitleentermijn tot maximaal 5 weken

### **Opzet van het onderzoek**

Zoals hierboven aangegeven bestaat het onderzoek uit meerdere meetmomenten en meerdere gegevensbronnen.

In het eerste kwartaal van 2012 – voor de start van de pilot – is de nulmeting uitgevoerd. In samenspraak met Biblioplus heeft Cubiss twee vragenlijsten ontwikkeld om te onderzoeken wat de meest optimale implementatie is van de 'Boetevrije bibliotheek pilot, één voor de klanten en één voor de medewerkers. Alle bibliotheekleden (12 jaar en ouder) van Boxmeer en Wanroij (de deelnemende vestigingen aan de pilot) en alle medewerkers zijn via een e-mail benaderd met de vraag deel te nemen aan het onderzoek. Het beantwoorden van de vragen duurde ongeveer 10 minuten en gebeurde volstrekt anoniem. Vervolgens zijn in december 2012 (toen de pilot 9 maanden liep) de leden van Boxmeer die hebben deelgenomen aan de nulmeting opnieuw benaderd voor een evaluatie d.m.v. een digitale vragenlijst. De medewerkers van Boxmeer zijn eind 2012 uitgenodigd om via de mail individueel een evaluatie te geven van de 'Boetevrije bibliotheek'. Cubiss heeft hiertoe vooraf een aantal vragen geformuleerd.

Daarnaast is voorafgaand, gedurende en aan het eind van de pilot een aantal gegevens uit het bibliotheeksysteem gehaald en geanalyseerd, zoals het aantal uitleningen, het aantal reserveringen en het aantal materialen in de collectie. De gegevens van de periode van de pilot (april 2012 t/m december 2012) zijn met de gegevens van de periode vóór de pilot (april 2011 t/m december 2011) vergeleken.

### **Inhoud van het rapport**

In het volgende hoofdstuk worden de resultaten gepresenteerd van de meting bij klanten. In hoofdstuk 3 worden de bevindingen uit het medewerkersonderzoek beschreven. Vervolgens wordt in hoofdstuk 4 ingezoomd op periodieke gegevens uit het bibliotheeksysteem. De onderzoeksrapportages worden afgesloten met een samenvatting van de belangrijkste conclusies. De rapportage wordt ondersteund door een bijlage. Hierin zijn de antwoorden op de open vragen van het klantonderzoek weergegeven. Deze antwoorden zijn letterlijk overgenomen van de respondenten.

## **2. Klantonderzoek**

In dit hoofdstuk worden de resultaten gepresenteerd van de meting bij klanten. Wat is hun mening over en ervaring met de 'Boetevrije bibliotheek', vinden zij dat de proef voortgang moet vinden en moeten alle vestigingen van BiblioPlus voortaan 'boetevrij' worden? Deze en andere vragen zijn in het klantonderzoek aan bod gekomen.

## Respons

Tabel 2.1 geeft weer hoeveel (N) respondenten er per vestiging en per meetmoment hebben deelgenomen aan het onderzoek en welke responspercentage er is behaald. Zoals eerder vermeld is de tweede meting enkel gehouden onder de leden van bibliotheek Boxmeer. Het feit dat vestiging Wanroij binnenkort moet sluiten is mogelijk van invloed op de mening van de Wanroij'se leden ten aanzien van de 'Boetevrije bibliotheek', waardoor de betrouwbaarheid van het onderzoek in het geding zou kunnen komen.

Tabel 2.1. Responsgegevens

	Benaderden nulmeting	Behaalde respons nulmeting (N)	Behaalde respons éénmeting (N)	Respons- percentage éénmeting	Respons- percentage beide metingen
<b>Bibliotheek Boxmeer</b>	2278	725	375	52	16
<b>Bibliotheek Wanroij</b>	486	168	-	-	-

In totaal hebben 375 klanten van Boxmeer aan beide metingen meegewerkt. Ruim de helft van de personen die aan de nulmeting heeft deelgenomen, heeft eveneens de tweede enquête ingevuld (respons 52%). Dit houdt in dat 16 procent van de leden die voor het eerste onderzoek zijn benaderd (2.278 personen), zowel de eerste als tweede enquête heeft ingevuld.

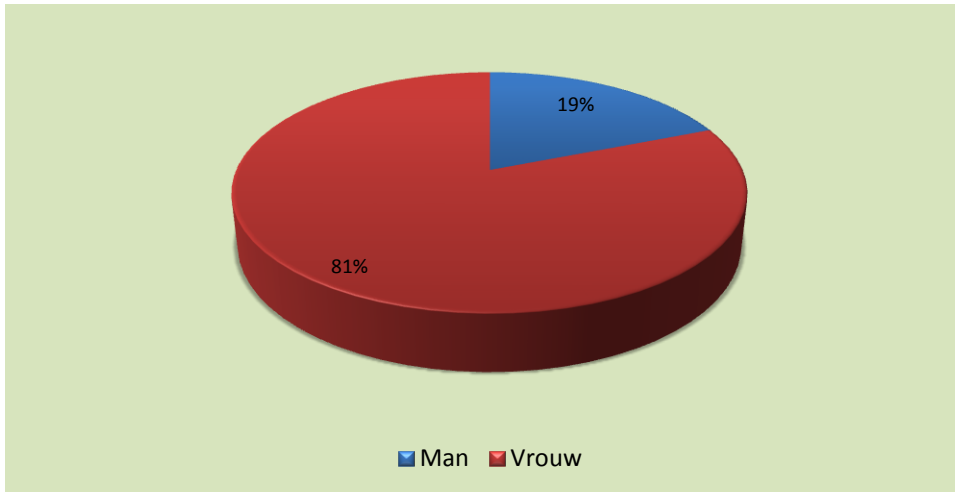
Aangezien er een vergelijking gemaakt wordt tussen de nul- en éénmeting worden enkel de resultaten meegenomen van de respondenten die aan beide metingen hebben deelgenomen.

## Ken uw bezoekers

Wat kenmerkt de leden van Boxmeer en welke klantgroepen kunnen we onderscheiden? In de figuren op de volgende drie pagina's staan de achtergrondkenmerken van de leden die aan beide onderzoeken hebben meegewerkt (zowel de nul- als éénmeting).

Indien er duidelijke verschillen bestaan in de achtergrondkenmerken van de personen die enkel aan de nulmeting hebben meegewerkt en de personen die beide enquêtes hebben ingevuld, worden deze besproken.

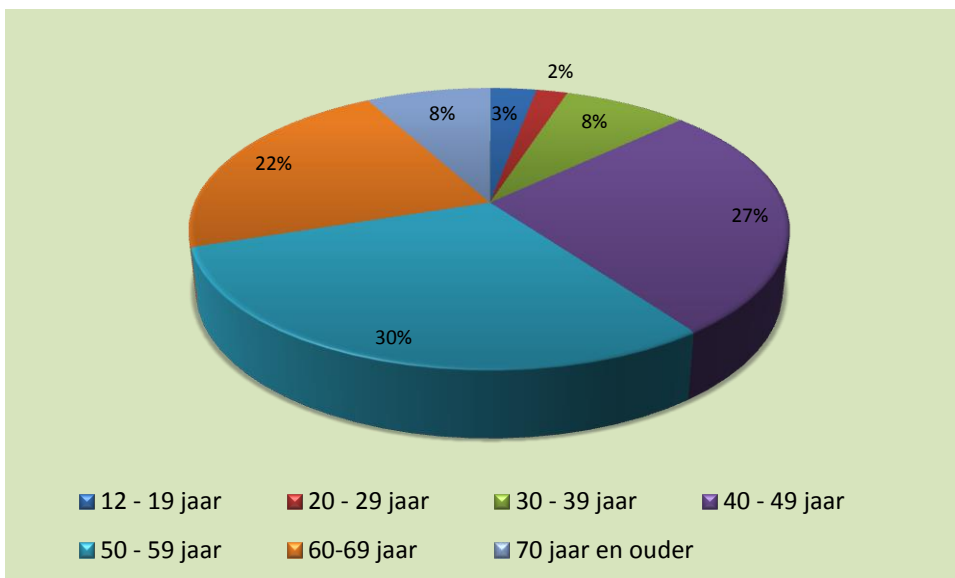
Het merendeel van de leden van bibliotheek Boxmeer is vrouw (81%), zo blijkt uit onderstaande taartdiagram.



*Figuur 2.1 Geslacht*

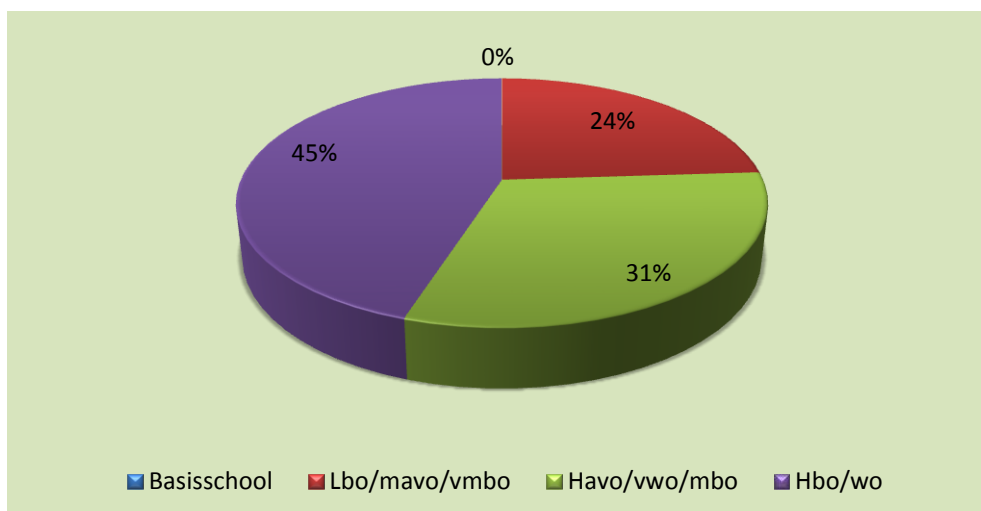
Qua leeftijd zijn alle leeftijdsgroepen vertegenwoordigd, maar de mate waarin zij zijn vertegenwoordigd verschilt sterk. Zo blijken de meeste respondenten van middelbare tot hoge leeftijd te zijn (tussen de 40 en 70 jaar oud). Deze leeftijdsgroepen vormen ruim driekwart van alle respondenten. Jongvolwassenen vormen beduidend kleinere groepen in het onderzoek. Zo is 5 procent van de respondenten jonger dan 30 jaar.

Een vergelijking met de nulmeting laat zien dat verhoudingsgewijs veel jongeren en jongvolwassenen niet meer aan de tweede meting hebben deelgenomen. Tijdens de nulmeting vormden de 12-30 jarigen namelijk 12 procent van de steekproef. Relatief veel 60plussers hebben daarentegen wel aan de tweede meting meegewerkt.



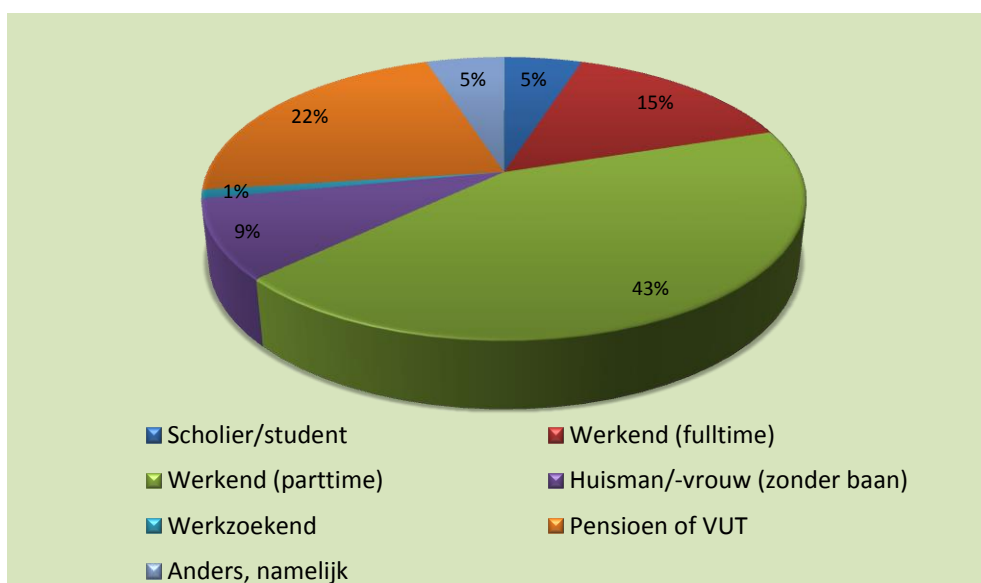
*Figuur 2.2 Leeftijd*

De bibliotheekbezoekers van Boxmeer zijn relatief hoog opgeleid: 45 procent van de bezoekers heeft een hbo- of wo-opleiding genoten. Ruim 30 procent heeft een havo-, vwo- of mbo-opleiding afgerond en ongeveer een vierde een lbo-, mavo- of vmbo-opleiding. Er zijn geen respondenten met alleen een opleiding op basisschool-niveau.



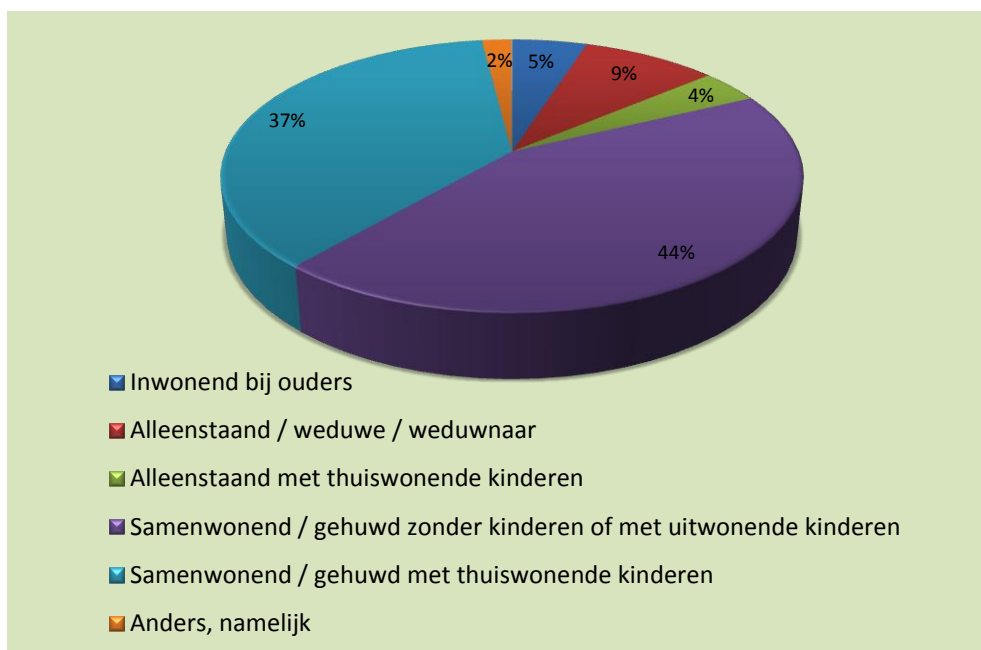
Figuur 2.3 Hoogst genoten opleiding

De meeste respondenten geven aan parttime werkzaam te zijn (43%). Daarnaast bevat de respondentengroep vrij veel gepensioneerden en VUT'ers (22%). Vijftien procent van de bibliotheekbezoekers heeft een fulltime baan en bijna een tiende is huisman of huisvrouw. In overeenstemming met de leeftijdsvertegenwoordiging zijn er weinig scholieren en studenten in de respondentengroep. Andere dagelijkse bezigheden zijn terug te zien in tabel 1 in de bijlage. Hier worden antwoorden genoemd als 'vrijwilligerswerk' en 'WAO'.



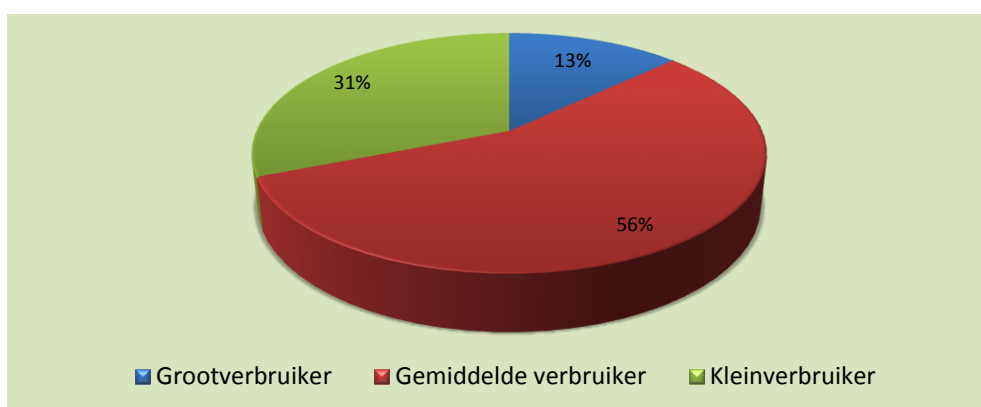
Figuur 2.4 Belangrijkste dagelijkse bezigheid

Conform de bevinding dat er relatief weinig jongeren in de responsgroep zitten, zijn er ook relatief weinig personen die nog inwonen bij hun ouders (5%). Ook alleenstaanden (al dan niet met thuiswonende kinderen) vormen een kleine groep in de steekproef (13%). De meeste bezoekers wonen samen of zijn gehuwd, al dan niet met (thuiswonende) kinderen. Zij vormen 81 procent van de respondentengroep. Er is een aantal respondenten die naar eigen zeggen een andere gezinssituatie hebben dan genoemd. De reacties hierop zijn weergegeven in tabel 2 in de bijlage.



Figuur 2.5 Gezinssituatie

Ruim de helft van de leden van Boxmeer ziet zichzelf als een gemiddelde gebruiker. Ongeveer een derde geeft aan weinig gebruik te maken van de bibliotheek en 13 procent beschouwt zichzelf als grootverbruiker.



Figuur 2.6 Ziet u zichzelf als een grootverbruiker, een gemiddelde gebruiker of maakt u weinig gebruik van uw bibliotheek?

## Bekendheid 'Boetevrije bibliotheek'

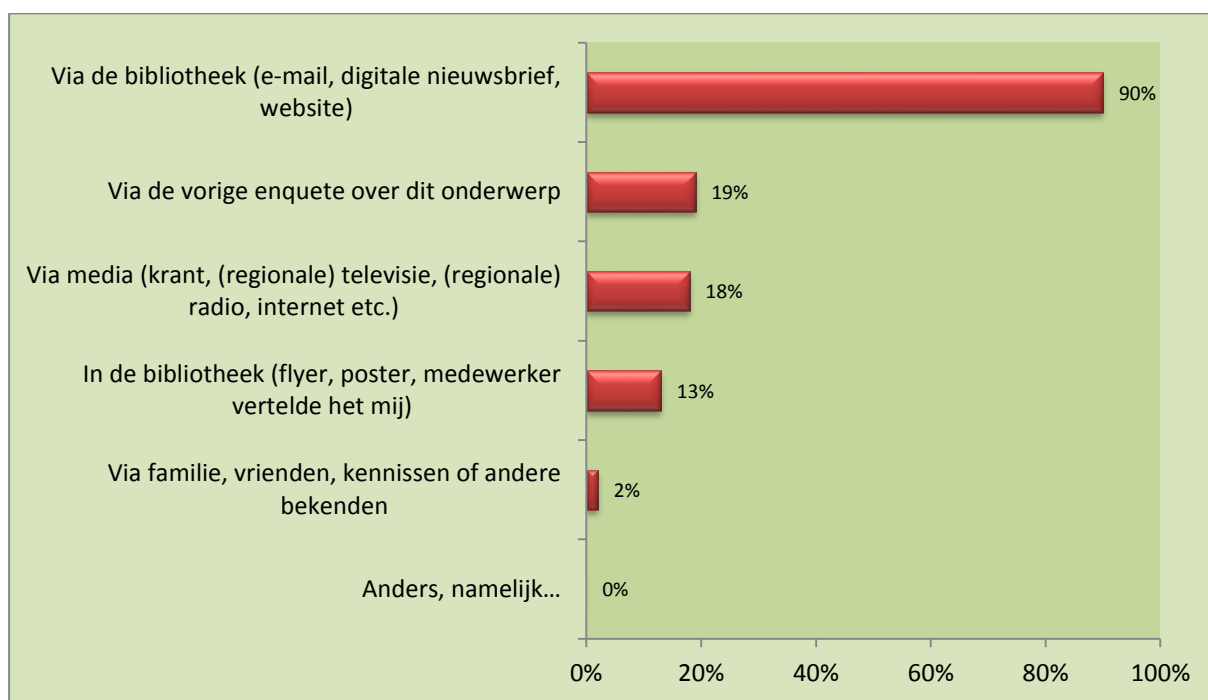
De enquête begon met een aantal algemene vragen over de 'Boetevrije bibliotheek'.

In onderstaande tabel is de bekendheid van de 'Boetevrij bibliotheek' weergegeven. Vrijwel alle leden van Boxmeer zijn op de hoogte van de het feit dat ze sinds april 2012 geen boete opgelegd krijgen bij het te laat retourneren van boeken en andere materialen. De meesten zijn hier via de bibliotheek (e-mail, digitale nieuwsbrief, website) van op de hoogte geraakt (zie figuur 2.7). Ongeveer een vijfde is (daarnaast) via de vorige enquête op de proef gewezen en eveneens ongeveer een vijfde via media (televisie, radio, krant, internet etc.).



Tabel 2.2 Wist u dat leden sinds april 2012 geen boete ontvangen bij het te laat retourneren van boeken en andere materialen in de vestigingen Boxmeer en Wanroij? (%)

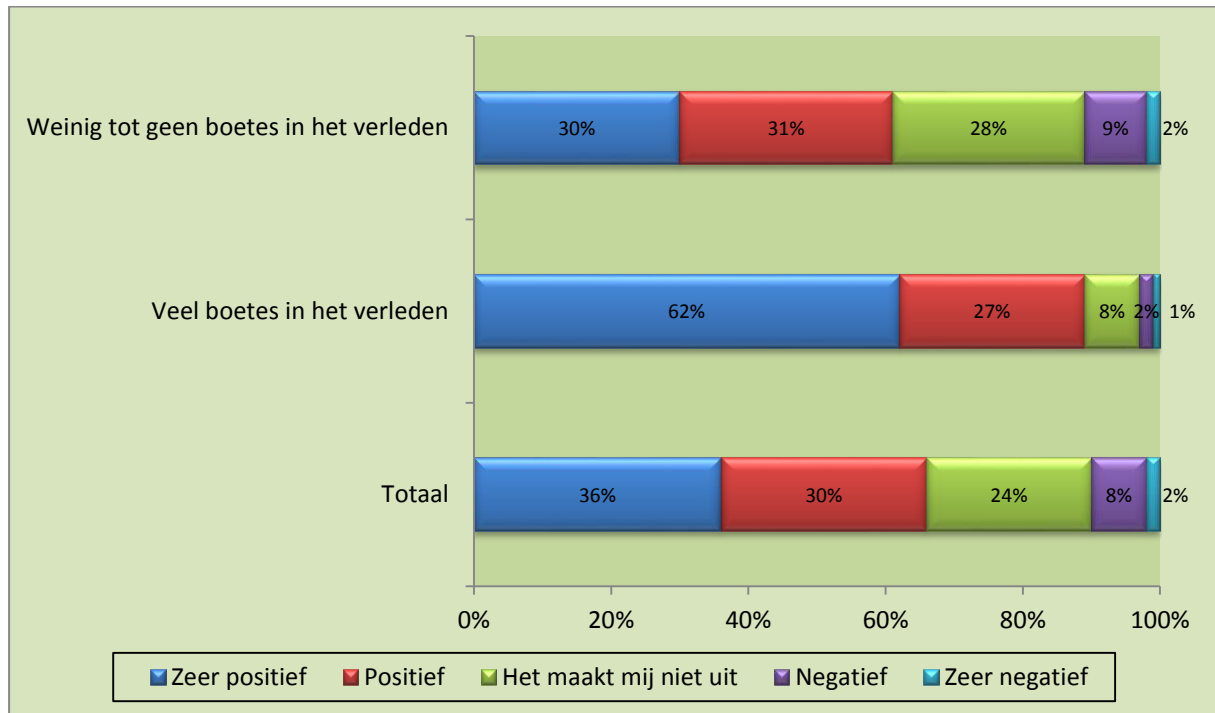
<b>Ja</b>	97
<b>Nee</b>	3
<b>Totaal</b>	100



Figuur 2.7 Hoe bent u ermee bekend geraakt dat twee vestigingen van BiblioPlus 'boetevrij' zijn? (meerdere antwoorden mogelijk)

## Mening 'Boetevrije bibliotheek'

In onderstaand figuur is geïllustreerd wat men van de proef vindt. Hierbij is een uitsplitsing gemaakt naar klanten die in het verleden meerdere boetes (minimaal 3 boetes op jaarbasis) hebben gehad en klanten die de spullen (vrijwel altijd) op tijd inleverden.

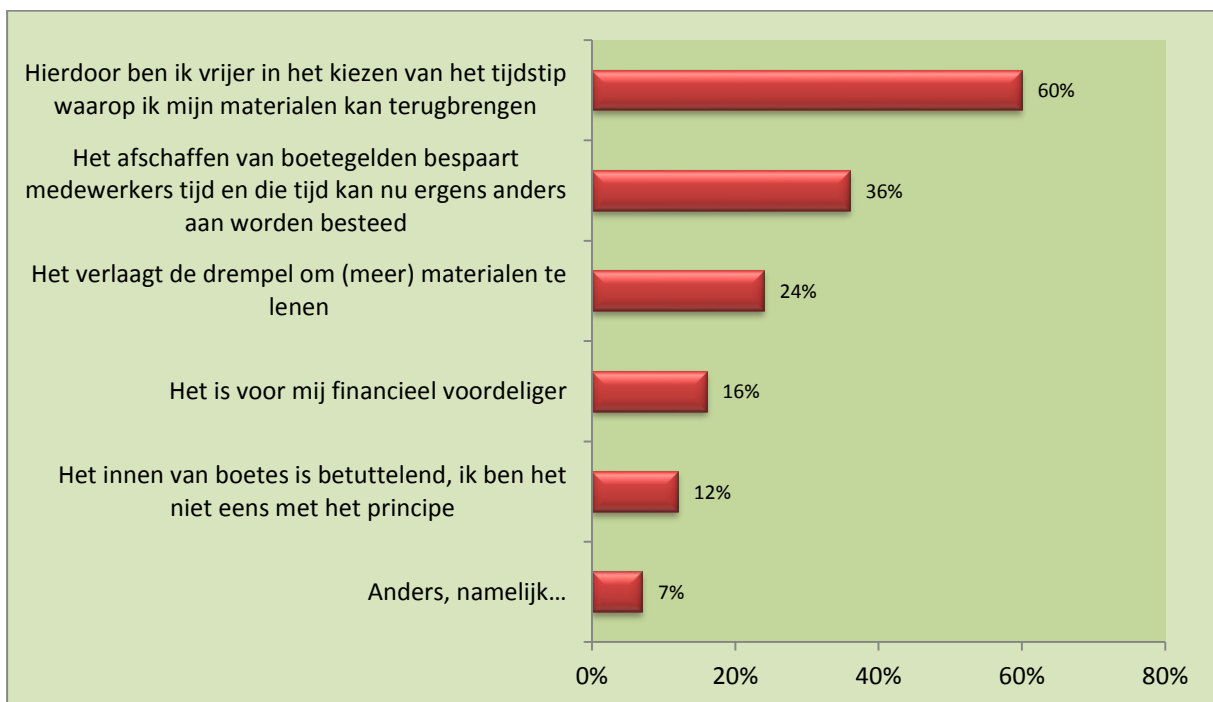


Figuur 2.8 Wat vindt u ervan dat de bibliotheek in Boxmeer en Wanroij geen boetes meer int?

Twee derde van de deelnemers aan het onderzoek is positief over het feit dat bibliotheek Boxmeer geen boetes meer int. Een kwart is neutraal in zijn of haar mening en slechts een tiende is er niet over te spreken. Zelfs onder de personen die (vrijwel) nooit boetes in het verleden hadden is 61 procent te spreken over een bibliotheek zonder boetes. De tabel laat wel duidelijk zien dat de 'Boetevrije bibliotheek' veel meer gewaardeerd wordt door personen die in het verleden veel boetes hadden (89% van hen is positief).

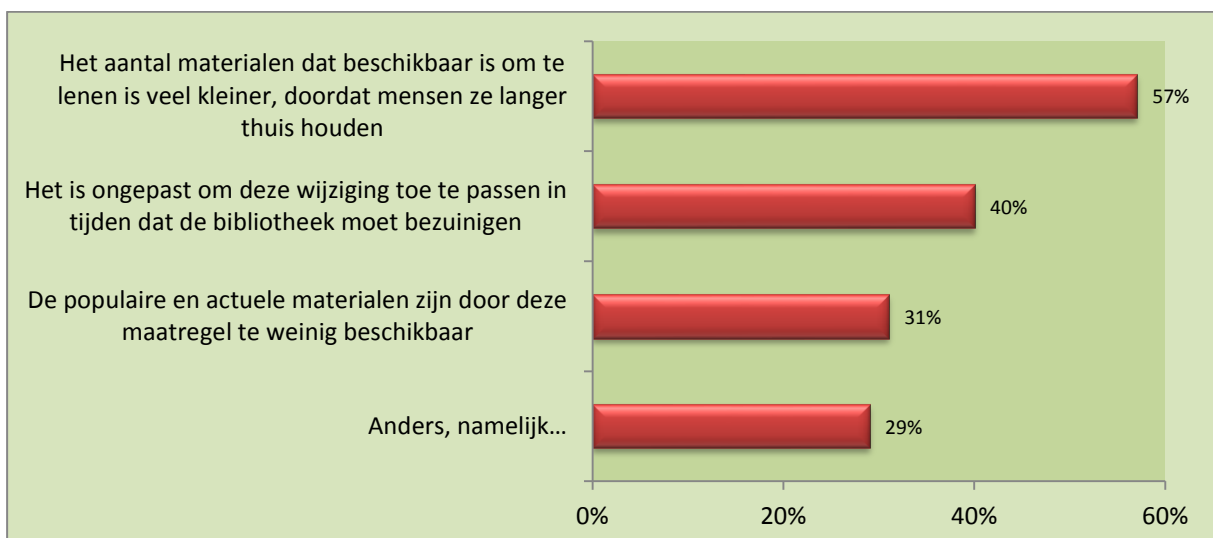
Aan de personen die hebben aangegeven positief te zijn over de 'Boetevrije bibliotheek' is gevraagd naar de reden (zie figuur 2.9 op de volgende pagina). De meesten vinden een bibliotheek zonder boetes positief, omdat ze hierdoor vrijer zijn in het kiezen van het tijdstip waarop ze de materialen terugbrengen. Ruim een derde is (daarnaast) te spreken over de pilot, omdat het afschaffen van boetegelden medewerkers tijd bespaart die nu ergens anders aan besteed kan worden. Voor een kwart verlaagt het de drempel om (meer) materialen te lenen. Enkele respondenten hebben een andere reden genoemd. Deze antwoorden zijn terug te vinden in tabel 3 in de bijlage. Hier wordt o.a. genoemd dat het een blijk van vertrouwen geeft, dat het klantvriendelijk is en dat het prettig is om niet meteen 'gestraft' te worden als men één keer vergeet op tijd in te leveren.

Uit een aanvullende analyse (niet gepresenteerd) blijkt dat mensen die in het verleden meerdere boetes hadden vaker als reden aanhalen dat het financieel voordeliger is en dat het de drempel verlaagt om (meer) materialen te lenen. Mensen die (vrijwel) nooit boetes hadden zijn daarentegen relatief vaker positief over de 'Boetevrije bibliotheek' omdat het afschaffen van boetegelden medewerkers tijd bespaart.



Figuur 2.9 Waarom bent u positief over het 'boetevrij' zijn van twee vestigingen van BiblioPlus? (meerdere antwoorden mogelijk)

Aan de personen die hebben aangegeven negatief te zijn over de 'Boetevrije bibliotheek' is eveneens gevraagd naar de reden (zie figuur 2.10 op de volgende pagina). Bijna zes op de tien van deze groep respondenten vindt het negatief dat twee vestigingen van BiblioPlus 'boetevrij' zijn, omdat het aantal beschikbare materialen om te lenen veel kleiner is (doordat mensen ze langer thuis houden). Veertig procent vindt het ongepast om deze wijziging toe te passen in tijden dat de bibliotheek moet bezuinigen en ruim dertig procent is (daarnaast) niet te spreken over een bibliotheek zonder boetes omdat de populaire en actuele materialen door deze maatregel te weinig beschikbaar zijn. Enkele respondenten hebben een andere reden genoemd. Deze antwoorden zijn terug te vinden in tabel 4 in de bijlage. Hier wordt o.a. genoemd dat het een beloning van laksheid/gemakzuchtig gedrag is en dat mensen een prikkel nodig hebben om materialen op tijd terug te brengen.



Figuur 2.10 Waarom vindt u het negatief dat twee vestigingen van BiblioPlus 'boetevrij' zijn? (meerdere antwoorden mogelijk)

### Mogelijke negatieve consequentie: niet op tijd terugbrengen van materialen

Een negatief gevolg van de 'Boetevrije bibliotheek' kan zijn dat materialen niet op tijd worden teruggebracht, waardoor de collectie die beschikbaar is voor klanten afneemt evenals de kwaliteit (met name populaire boeken zullen lang uitgeleend zijn).

Om te onderzoeken of dit een daadwerkelijk gevolg is, is ten eerste aan klanten gevraagd hoe vaak ze sinds de invoering van de proef materialen te laat hebben ingeleverd (zie onderstaande tabel).

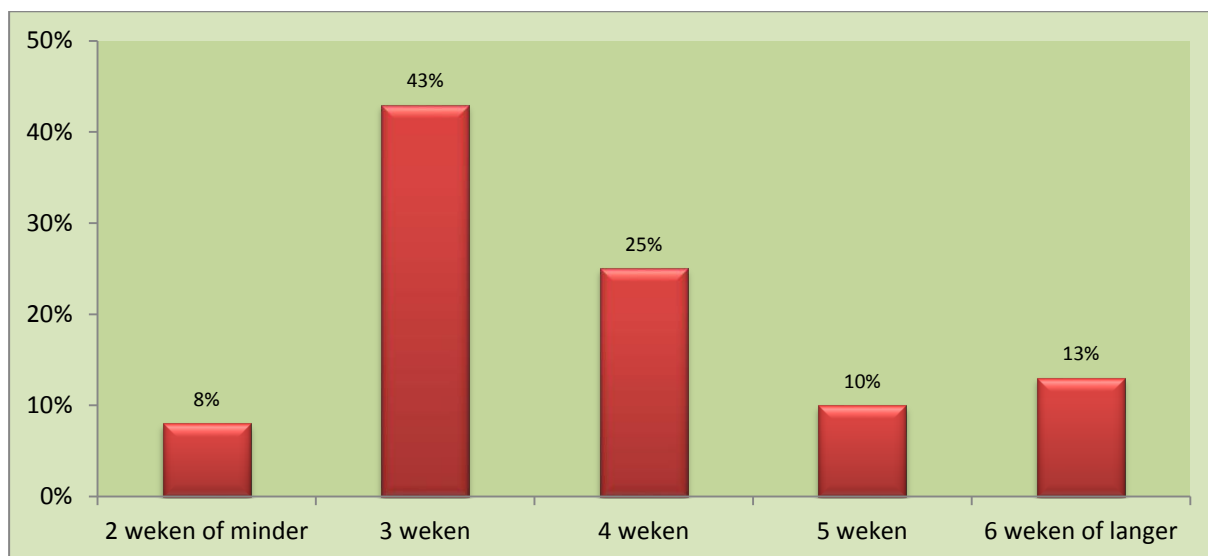
Tabel 2.3 Hoe vaak heeft u sinds de invoering van de proef 'Boetevrije bibliotheek' (april 2012) boeken en/of andere materialen (cd's, dvd's, etc.) te laat ingeleverd? (%)

	Weinig tot geen boetes in het verleden	Veel boetes in het verleden	Totaal
<b>Geen enkele keer</b>	67	27	60
<b>1 - 2 keer</b>	30	46	33
<b>3 - 5 keer</b>	3	21	6
<b>6 keer of meer</b>	1	6	2
<b>Totaal</b>	100	100	100

Zestig procent van de respondenten heeft sinds de invoering van de pilot geen enkele keer boeken en/of andere materialen te laat ingeleverd. Bijna een derde is dit 1 á 2 keer gebeurd. Zoals verwacht hebben klanten die in het verleden meerdere boetes (minimaal 3 boetes op jaarbasis) hadden, gedurende de proef materialen vaker te laat ingeleverd dan klanten die de spullen voor de invoering van de proef (vrijwel altijd) op tijd inleverden.

Tijdens de nulmeting is gevraagd hoe vaak men in het afgelopen jaar een boete heeft gekregen voor het te laat inleveren van materialen. Ruim 40 procent gaf toen aan het afgelopen jaar alle materialen op tijd te hebben ingeleverd. Eenenvertig procent had in deze periode één of twee keer een boete gekregen voor het te laat inleveren van materialen en bij 17 procent van de respondenten is dit 3 keer of vaker voorgekomen. Hoewel de tijdsperiode langer is (boetes gedurende een jaar versus te laat inleveren gedurende 9 maanden) en de vergelijking daardoor dus niet perfect is, vormt het wel een indicatie dat de leden door het ontbreken van de boete-prikkel niet vaker hun materialen te laat inleveren.

In figuur 2.11 is te zien dat 43 procent van de leden de boeken binnen 3 weken terugbrengt. Bijna een kwart leent de boeken gemiddeld langer dan wat de uitleentermijn is (4 weken). Dit geeft overigens niet aan dat 23 procent hun boeken te laat inlevert. Ze kunnen de boeken immers ook hebben verlengd.



Figuur 2.11 Hoe lang leent u gemiddeld de boeken van de bibliotheek?

Om te onderzoeken of zowel de kwantitatief als kwaliteit van de collectie afneemt als gevolg van het afschaffen van boetes, is aan klanten eveneens gevraagd naar de beoordeling van de collectie. Deze vragen zijn tevens tijdens de nulmeting aan de klanten voorgelegd, zodat een vergelijking kan worden gemaakt.

Aan degenen die aangegeven hebben het afgelopen half jaar gebruik te hebben gemaakt van een collectieonderdeel is gevraagd in hoeverre men tevreden is met de keuzemogelijkheid, kwaliteit, beschikbaarheid en de prijs van dat onderdeel. In tabel 2.4 op de volgende pagina wordt de gemiddelde tevredenheid over de collectieonderdelen weergegeven. De scores kunnen variëren van 1 (zeer ontevreden) tot 5 (zeer tevreden). Een gemiddelde score van hoger dan 3,0 geeft aan dat een meerderheid van de respondenten positief staat tegenover het gevraagde aspect. In tabel 2.4 zijn eveneens de gemiddelde scores gemeten tijdens de nulmeting weergegeven.

Tabel 2.4 Kunt u per collectieonderdeel dat u gebruikt heeft, aangeven in hoeverre u tevreden bent over onderstaande aspecten? (gemiddelde; 1=zeer ontevreden, 5=zeer tevreden)

	Keuzemogelijkheid		Actualiteit		Beschikbaarheid	
	Nul-meting	Eén-meting	Nul-meting	Eén-meting	Nul-meting	Eén-meting
<b>Leesboeken (excl. Top 10 Titels)</b>	3,9	4,0	3,7	3,8	3,6	3,6
<b>Informatieve boeken</b>	3,7	3,7	3,5	3,5	3,6	3,6
<b>Top 10 Titels</b>	3,8	3,7	3,7	3,6	3,4	3,3
<b>Muziekcd's*</b>	3,6	4,0	3,6	3,8	3,5	3,8
<b>Dvd's</b>	3,5	3,5	3,4	3,5	3,5	3,6
<b>Tijdschriften</b>	3,9	3,9	3,7	3,7	3,5	3,6

\* Een te klein aantal respondenten heeft deze vraag beantwoord, aangezien deze vraag enkel is gesteld aan de respondenten die het afgelopen half jaar muziekcd's hebben geleend

De gebruikers oordelen tijdens de pilot over het algemeen nagenoeg even positief over de collectieonderdelen als op het moment dat men nog boetes moest betalen. Hoewel dit erg positieve

bevindingen zijn, is het belangrijker om *per respondent* te kijken of hij/zij positiever c.q. negatiever is geworden over een collectieonderdeel. In tabel 2.5 is te zien welk percentage van de respondenten tijdens de pilot negatiever ofwel positiever denkt over de collectie.

Tabel 2.5 Verandering mening t.a.v. de collectieonderdelen (%)

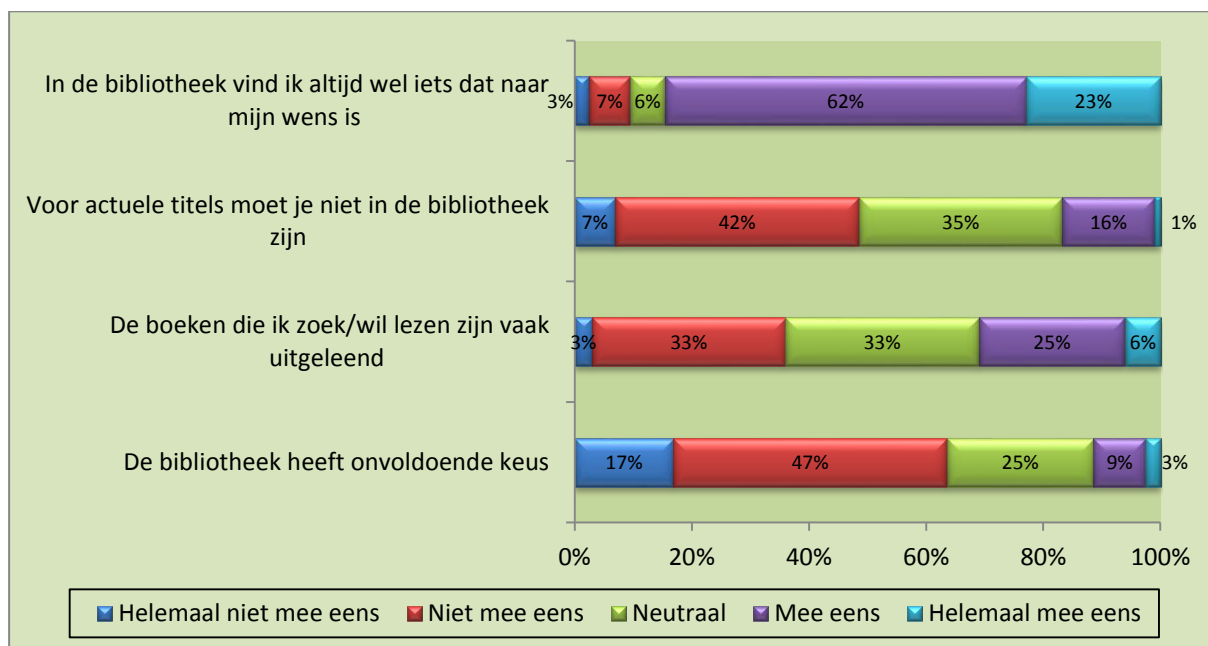
		Gedurende de pilot negatiever	Gedurende de pilot positiever	Mening ongewijzigd	Totaal
<b>Leesboeken (excl. Top 10 Titels)</b>	Keuzemogelijkheid	15	20	65	100
	Actualiteit	22	21	57	100
	Beschikbaarheid	21	22	57	100
<b>Informatieve boeken</b>	Keuzemogelijkheid	19	20	61	100
	Actualiteit	25	20	55	100
	Beschikbaarheid	25	20	55	100
<b>Top 10 Titels</b>	Keuzemogelijkheid	23	29	48	100
	Actualiteit	26	19	55	100
	Beschikbaarheid	24	17	59	100
<b>Muziekcd's*</b>		-	-	-	-
<b>Dvd's</b>	Keuzemogelijkheid	14	18	68	100
	Actualiteit	13	31	56	100
	Beschikbaarheid	12	27	61	100
<b>Tijdschriften</b>	Keuzemogelijkheid	19	26	55	100
	Actualiteit	21	32	47	100
	Beschikbaarheid	18	32	50	100

\* Een te klein aantal respondenten heeft deze vraag beantwoord, aangezien deze vraag enkel is gesteld aan de respondenten die het afgelopen half jaar muziekcd's hebben geleend

Op vrijwel alle onderdelen is bij de ruim helft van de leden geen verandering zichtbaar in de beoordeling. Hoewel relatief meer leden positiever dan negatiever zijn geworden over de keuzemogelijkheid, actualiteit en beschikbaarheid van dvd's en tijdschriften, is het aantal leden dat ontevredener is geworden over de actualiteit en beschikbaarheid van informatieve boeken en top 10 titels groter dan het aantal leden dat hier positiever over is. Over de keuzemogelijkheid van top 10 titels zijn daarentegen meer mensen positiever geworden dan negatiever.

Al met al kan geconcludeerd worden dat volgens klanten gemiddeld de actualiteit en beschikbaarheid van informatieve boeken en Top 10 titels sinds de invoering van de 'Boetevrije bibliotheek' is verslechterd. De andere collectieonderdelen zijn daarentegen volgens de klanten juist verbeterd.

Vinden bezoekers altijd iets naar hun gading als zij zoeken in de bibliotheekcollectie? Kost dit veel moeite? In figuur 2.12 is een aantal stellingen weergegeven over onder meer de keuzemogelijkheid in de bibliotheek. Deze stellingen zijn tijdens de nulmeting eveneens voorgelegd aan de respondenten, zodat een vergelijking gemaakt kan worden.

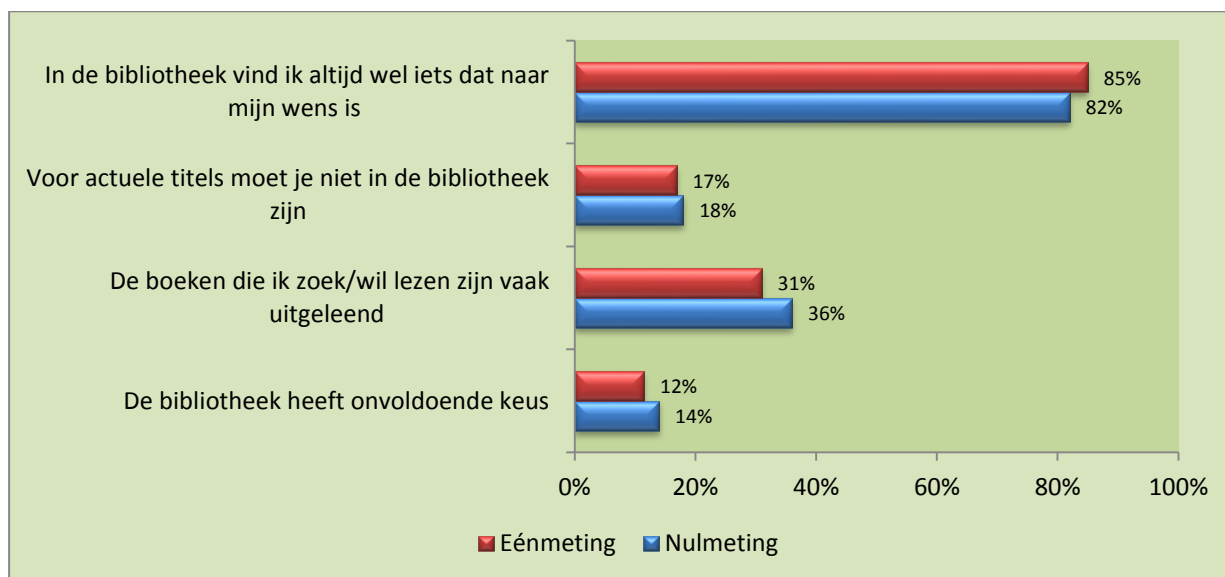


Figuur 2.12 Stellingen over de collectie, éénmeting

Een ruime meerderheid van de Boxmeerse klanten kan altijd wel iets naar wens vinden in de bibliotheek (85%). Bij 10 procent is dat niet altijd het geval. Twaalf procent geeft dan ook aan dat de bibliotheek onvoldoende keus heeft. Bijna twee derde is het hier echter mee oneens, en zijn dus positief over de keuze die de bibliotheek biedt.

Op de stelling 'De boeken die ik zoek/wil lezen zijn vaak uitgeleend' wordt verschillend gereageerd. Hoewel 33 procent neutraal is, geeft 31 procent van de bezoekers aan het (helemaal) eens te zijn met deze stelling. Ruim een derde vindt niet dat boeken waarnaar men op zoek is, vaak uitgeleend zijn. Met de stelling 'Voor actuele titels moet je niet in de bibliotheek zijn' zijn veel meer respondenten het oneens dan eens. Bijna de helft vindt dat je voor actuele titels wel bij de bibliotheek aan het juiste adres bent, tegenover 17 procent die dat niet vindt.

Zoals hierboven vermeld, zijn de stellingen eveneens tijdens de nulmeting (vóór de invoering van de 'Boetevrije bibliotheek') voorgelegd. In figuur 2.13 is de reactie op de stellingen van de respondenten tijdens de nul- en éénmeting gepresenteerd.



Figuur 2.13 Personen die het (helemaal)eens zijn met de stelling – vergelijking nulmeting met éénmeting

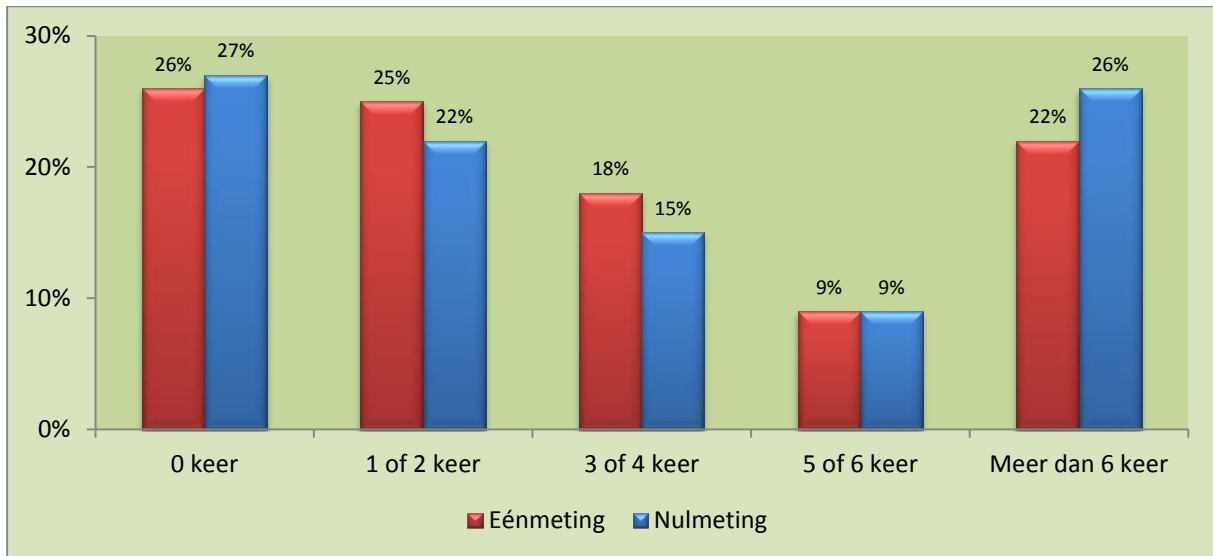
De respondenten oordelen na de afschaffing van de boetes – in tegenstelling tot wat men zou verwachten - iets positiever over de beschikbaarheid en keuzemogelijkheid van de collectie in de bibliotheek. Zou vindt bijvoorbeeld 31 procent van de respondenten op dit moment dat de gezochte boeken vaak uitgeleend zijn terwijl deze mening vóór de invoering van de pilot door 36 procent van deze groep gedeeld werd.

### Mogelijke negatieve consequentie: stijging van het aantal reserveringen en de wachttijd

Een andere negatieve consequentie van de 'Boetevrije bibliotheek' kan zijn dat het aantal reserveringen aanzienlijk stijgt en dat de wachttijd op een reservering toeneemt. Dit heeft uiteindelijk weer tot gevolg dat de beschikbare collectie voor de klanten kleiner wordt. Naast dat het werkelijk aantal reserveringen gedurende de pilot is bijgehouden, is door middel van het klantonderzoek ook onderzocht of de gemiddelde tijd voordat men een gereserveerd materiaal kan ophalen als gevolg van de 'Boetevrije bibliotheek' toeneemt in de beleving van de klant.

Bijna driekwart van de leden uit Boxmeer die aan dit onderzoek heeft deelgenomen heeft het afgelopen half jaar wel eens een materiaal gereserveerd (zie figuur 2.14). Dit is slechts 1 procent meer dan de periode vóór de 'Boetevrije bibliotheek'. Het aantal *personen* dat een reservering maakt is sinds de invoering van de pilot dus nagenoeg gelijk gebleven. Indien gekeken wordt naar de frequentie waarin men reserveringen maakt, dan blijkt dat deze sinds de invoering van de 'Boetevrije bibliotheek' lichtelijk is afgenomen. Zo had 26 procent van de respondenten meer dan 6 keer een reservering gemaakt in de periode waarin er nog boetes waren, terwijl in het afgelopen half jaar slechts 22 procent 7 keer of vaker een materiaal heeft gereserveerd. Het aantal *reserveringen* is dus sinds de invoering van de pilot volgens de klanten lichtelijk afgenomen.





Figuur 2.14 Hoe vaak heeft u in de afgelopen 6 maanden een boek of een ander materiaal (cd's, dvd's, etc.) gereserveerd?

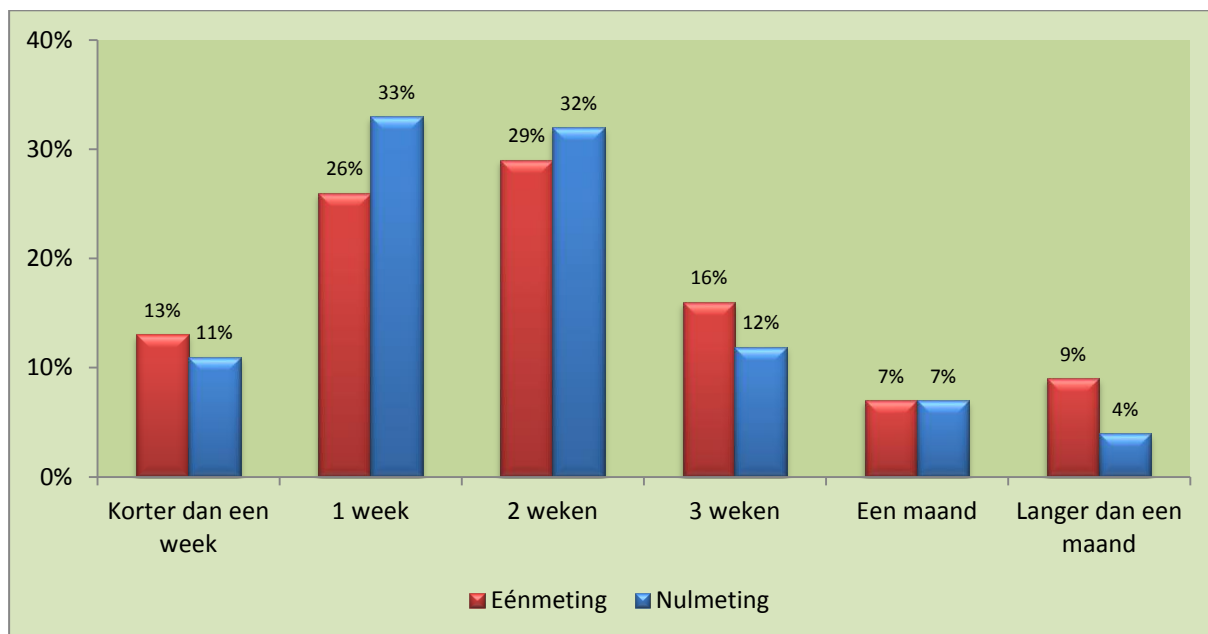
Aan degenen die aangegeven hebben het afgelopen half jaar wel eens een materiaal te hebben gereserveerd is gevraagd naar het subjectieve gevoel hoe lang men gemiddeld moest wachten voordat het materiaal kon worden opgehaald. De schaal liep van 1 (ik moest lang wachten) tot 5 (ik kreeg mijn materialen zeer snel). De gemiddelde score is een 3,3. Tijdens de nulmeting is een score van 3,5 gehaald. Dit betekent dat sinds er geen boetes meer geïnd worden het subjectieve gevoel over de lengte van de wachttijd iets negatiever is geworden. Men heeft het gevoel iets langer te moeten wachten.

Indien echter *per respondent* wordt bekeken of hij/zij positiever c.q. negatiever is geworden over de wachttijd van een reservering, dan blijkt dat meer respondenten gedurende de pilot de ervaring hebben gehad dat het minder lang duurde voordat men het gereserveerde materiaal kon ophalen (47% positiever t.o.v. 35% negatiever). Naar alle waarschijnlijkheid hebben enkele respondenten tijdens de pilot slechte ervaringen gehad met de wachttijd, waardoor zij de gemiddelde score omlaag trekken.

Tabel 2.6 Mening t.a.v. wachttijd reservering (%)

<b>Gedurende de pilot negatiever</b>	35
<b>Gedurende de pilot positiever</b>	47
<b>Mening ongewijzigd</b>	18
<b>Totaal</b>	100

Vervolgens is gevraagd naar de daadwerkelijke tijd (zie figuur 2.15). De meerderheid moest 1 tot 2 weken wachten voordat het gereserveerde collectieonderdeel beschikbaar was. Gemiddeld moest sinds de invoering van de 'Boetevrije bibliotheek' relatief meer klanten 3 weken of langer wachten op hun gereserveerde materiaal. In tabel 2.7 is duidelijk te zien dat men vanaf een wachttijd van 3 weken ontevredener wordt. Zo was twee derde van de klanten tevreden bij een wachttijd van 2 weken, 44 procent bij 3 weken en slechts 29 procent was tevreden toen men een maand moest wachten voordat een gereserveerd materiaal kon worden opgehaald.

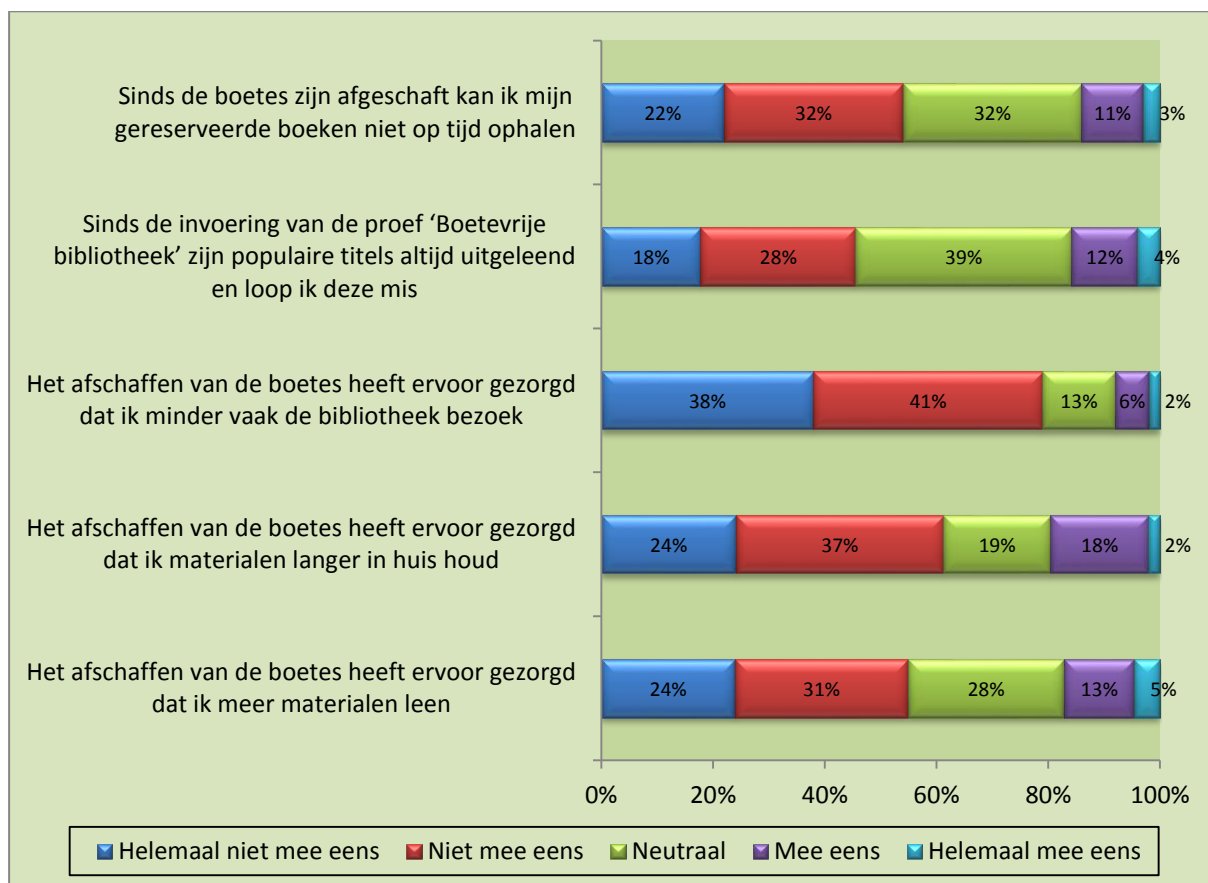


Figuur 2.15 Hoe lang duurde het gemiddeld voordat u het gereserveerde materiaal kon ophalen?

Tabel 2.7 Kruistabel tussen mate van tevredenheid en wachttijd gereserveerd materiaal (%)

	Kortere dan een week	1 week	2 weken	3 weken	1 maand	Langer dan een maand	Totaal
<b>Zeer ontevreden</b>	3	5	2	2	0	8	3
<b>Ontevreden</b>	0	1	2	10	38	62	11
<b>Neutraal</b>	13	5	29	44	33	31	24
<b>Tevreden</b>	40	63	58	44	29	0	48
<b>Zeer tevreden</b>	45	25	8	0	0	0	15
<b>Totaal</b>	100	100	100	100	100	100	100

Aan de respondenten is een aantal stellingen voorgelegd over mogelijke consequenties van de 'Boetevrije bibliotheek'.



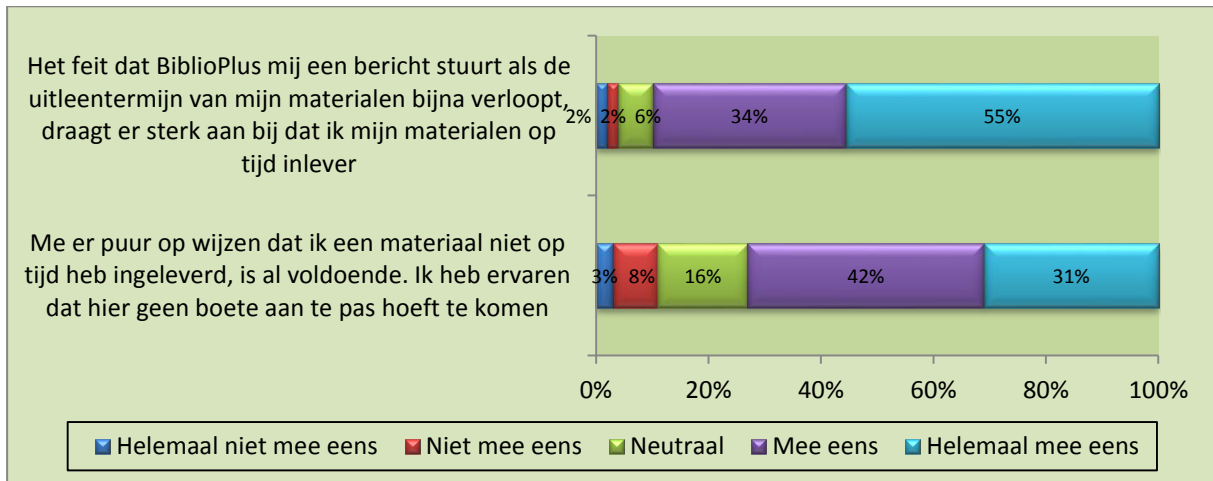
Figuur 2.16 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen

Volgens 16 procent zijn sinds de invoering van de 'Boetevrije bibliotheek' de populaire titels altijd uitgeleend. Bijna de helft van de respondenten is het daar echter mee oneens en bijna 40 procent staat er neutraal tegenover. Bij ongeveer een vijfde van de respondenten heeft het afschaffen van de boetes ervoor gezorgd dat men meer materialen leent en ze langer in huis houdt.

Een bibliotheek zonder boetes blijkt nauwelijks effect te hebben op de bezoekfrequentie. Slechts 8 procent geeft aan sinds de invoering van de pilot minder vaak de bibliotheek te bezoeken.

Tot slot heeft 14 procent van de onderzoeksdeelnemers de ervaring dat sinds de boetes zijn afgeschaft hij of zij gereserveerde boeken niet op tijd kan ophalen. Ruim de helft heeft deze ervaring echter niet.

Naast stellingen over de mogelijke consequenties van de 'Boetevrije bibliotheek' zijn aan alle respondenten twee stellingen voorgelegd over de noodzaak van boetes (zie figuur 2.17 op de volgende pagina).



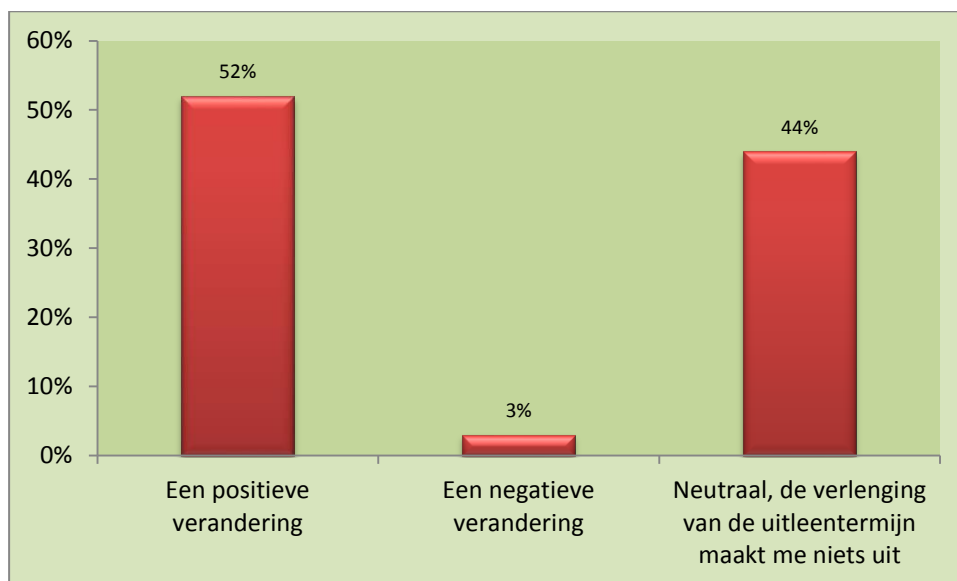
Figuur 2.17 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen

Uit de figuur blijkt dat de ruime meerderheid van de respondenten (73%) ervaren heeft dat er geen boetes aan te pas hoeven komen om materialen in te leveren. Een herinneringsmail is voor hen voldoende. Ruim een tiende ziet echter wel het nut van de boetes. Bij vrijwel iedereen draagt een attenderingsservice bij aan het op tijd inleveren van materialen.

## Negatieve consequenties verkleinen

Om ervoor te zorgen dat leden binnen de uitleentermijn hun materialen terug brengen is ervoor gekozen de uitleentermijn van boeken gedurende de proef voor leden van Boxmeer te verlengen naar 4 weken. Uit de nulmeting bleek namelijk dat dit voor ruim de helft van de leden de ideale uitleentermijn is.

Aan de respondenten is gevraagd wat zij van de verlenging van de uitleentermijn vinden. Ruim de helft vindt het een positieve verandering (zie figuur 2.18 op de volgende pagina). In tabel 5 in de bijlage is te lezen waarom zij de verandering prettig vinden. Veelgenoemde antwoorden zijn dat het meer leesruimte geeft, dat men niet hoeft te verlengen en dat men iets meer speelruimte heeft om de boeken terug te brengen. Vierenvertig procent van de respondenten is neutraal over de verlenging van de uitleentermijn. Slechts drie procent vindt het een negatieve verandering. Veelal komt dit doordat men vindt dat (gereserveerde) materialen nu langer wegblijven (zie tabel 6 in de bijlage).



Figuur 2.18 Sinds de invoering van de proef 'Boetevrije bibliotheek' (april 2012) is de uitleentermijn van boeken voor leden van Boxmeer en Wanroij verlengd naar 4 weken (i.p.v. 3 weken). Wat vindt u daarvan?

Vervolgens is de vraag gesteld of de verlenging van de uitleentermijn ertoe geleid heeft of men de boeken vaker op tijd inlevert.

Tabel 2.8 Heeft de verlenging van de uitleentermijn van boeken (van 3 naar 4 weken) ertoe geleid dat u uw boeken vaker op tijd inlevert? (%)

	Weinig tot geen boetes in het verleden	Veel boetes in het verleden	Totaal
<b>Ja, zeker</b>	14	25	16
<b>Ja, een beetje</b>	19	41	23
<b>Nee, ik leverde mijn boeken altijd al op tijd in</b>	65	24	57
<b>Nee, 4 weken is alsnog te kort</b>	2	10	4
<b>Totaal</b>	100	100	100

Bij bijna vier op de tien leden heeft de verlenging van de uitleentermijn tot het gewenste effect geleid. Onder klanten die in het verleden meerdere boetes (minimaal 3 boetes op jaarbasis) hadden, heeft verlenging van de uitleentermijn van boeken er bij twee derde toe geleid dat zij hun boeken vaker op tijd inleveren. Vier procent van alle respondenten vindt vier weken alsnog te kort.

Naast het verlengen van de uitleentermijn is er nog een aantal andere middelen bedacht die er voor zorgen dat het risico dat teveel materialen niet op tijd worden geretourneerd zo klein mogelijk wordt gehouden.

Aan de respondenten die hebben aangegeven gedurende de 'Boetevrije bibliotheek' materialen te laat hebben ingeleverd, zijn de opties voorgelegd die leners mogelijk stimuleren hun materialen op tijd terug te brengen (zie tabel 2.9).

Tabel 2.9 Zou u uw materialen op tijd inleveren als.... (%) (meerdere antwoorden mogelijk)

<b>u uw materialen op meerdere alternatieve locaties kunt inleveren (bijv. een supermarkt en/of een school)</b>	42
<b>u hiervoor beloond zou worden</b>	23
<b>de materialen ook buiten openingstijden door middel van een brievenbus ingeleverd zouden kunnen worden</b>	84
<b>de bibliotheek weer boetes zou innen</b>	41

Ruim vier vijfde zou de materialen op tijd inleveren als het inleveren ook buiten openingstijden zou kunnen door middel van een brievenbus.

Indien materialen op meerdere locaties kunnen worden ingeleverd, stimuleert dit ruim een vierde van de leden om hun materialen op tijd terug te brengen. En het opnieuw innen van boetes stimuleert 41 procent van de respondenten die gedurende de pilot materialen te laat hebben teruggebracht om de materialen op tijd in te leveren. Het belonen van 'op-tijd inleveren' leidt bij slechts een kwart tot het gewenste effect.

## Realisatie 'Boetevrije bibliotheek'

Vinden de leden van Boxmeer dat de pilot 'Boetevrije bibliotheek' voortgang moet vinden? Moet BiblioPlus in al haar vestigingen de boetes afschaffen?

In tabel 2.10 op de volgende pagina is te zien dat 60 procent van de respondenten vindt dat bibliotheek Boxmeer 'boetevrij' moeten blijven na 31 december 2012. Voor ruim een kwart maakt het niet uit en 14 procent vindt de pilot niet geslaagd; zij vinden dat er weer boetes moeten worden geïnd bij beëindiging van de pilot.

De volgende stap is het realiseren van een 'Boetevrije bibliotheek' voor alle vestigingen. Ruim de helft van de klanten van Boxmeer vindt dat alle vestigingen van BiblioPlus voortaan 'boetevrij' moeten worden. Ongeveer een derde staat er neutraal tegenover en 15 procent is er op tegen.

Tabel 2.10 Voortgang Boetevrije bibliotheek (%)

<b>Vraag</b>		
<b>Vindt u dat de bibliotheek Boxmeer 'boetevrij' moeten blijven na 31 december 2012?</b>	Ja	60
	Nee	14
	Het maakt mij niet uit/geen mening	26
	Totaal	100
<b>Vindt u dat alle vestigingen van BiblioPlus voortaan</b>	Ja	52

<b>'boetevrij' moeten worden?</b>	Nee	15
	Het maakt mij niet uit/geen mening	33
	Totaal	100

## Tot slot

Een doelstelling van de pilot is dat de algemene klanttevredenheid verhoogt met 0,5 punt. Om dit te kunnen meten is zowel in de nul- als éénmeting gevraagd naar een rapportcijfer voor de dienstverlening van de bibliotheek.

Gemiddeld gaven de Boxmeerse leden tijdens de nulmeting de bibliotheek een 8,1, wat al een erg hoge score is. Negen maanden na invoering van de 'Boetevrije bibliotheek' beoordelen deze zelfde groep mensen de bibliotheek met een 8,2. De algemene klanttevredenheid is dus niet toegenomen met 0,5 punt. Desondanks is het een erg mooi cijfer.

Aan het einde van de vragenlijst is respondenten de gelegenheid geboden vragen te stellen of opmerkingen te plaatsen. Deze zijn terug te vinden in tabel 7 in de bijlage. De vragen en opmerkingen lopen erg uiteen. Bezoekers grijpen echter vooral de gelegenheid aan om hun tevredenheid over de bibliotheken te uiten en om de bibliotheek succes toe te wensen.

## 3. Medewerkersonderzoek

### Inleiding

In onderstaande paragraaf staan de voornaamste zaken weergegeven die medewerkers van BiblioPlus aanhaalden in verband met de proef van de boetevrije bibliotheek. Door een te kort aan deelnemers is er voor gekozen in plaats van een groepsgesprek medewerkers de mogelijkheid te geven door te reageren via de mail. Hierbij werden de medewerkers gevraagd om inzichten, ervaringen en reacties te delen.

### Vragen

Bij hun reactie op de pilot is aan de medewerkers gevraagd hierbij te denken aan:

- Reacties van klanten
- Werkbelasting
- Klantcontact
- Financiën
- Gastlenen
- Ledenwerving
- Effecten op de hele organisatie

### Respons

Aan 11 medewerkers van de vestigingen Boxmeer en Wanroij is gevraagd hun mening te geven over 'Boetevrije bibliotheek'. Van 6 medewerkers is er ook daadwerkelijk reactie gekomen.

### Resultaten

#### *Timing*

Vanaf één april 2012 loopt de proef bij BiblioPlus voor het boetevrij inleveren. Op basis van de verkregen feedbacks wordt besloten of er met de boetevrije bibliotheek wordt doorgegaan of dat het traject wordt stopgezet. Een aantal mensen geeft aan dat zij het onverstandig vinden dat tegelijkertijd met deze proef is besloten om de uitleentermijn met 1 week te verlengen. Zij zijn van mening dat deze verandering een objectieve beoordeling van de 'Boetevrije bibliotheek' belemmerd.

#### *Inzicht resultaten*

Medewerkers geven tevens aan dat zij onvoldoende inzicht hebben in de cijfers die mogelijk verband kunnen hebben met de pilot. Bijvoorbeeld; levert de 'Boetevrije bibliotheek' meer leden op, worden de boeken op tijd ingeleverd en heeft het tot meer uitleningen geleid.

#### *Positieve en negatieve effecten*

De reacties van de medewerkers schetsen zowel positieve als negatieve effecten. Jongere klanten zijn over het algemeen in positieve zin verbaasd. Volgens sommige medewerkers is de laatste drempel voor jongeren door de 'Boetevrije bibliotheek' weggenomen. Ook voor (jonge) gezinnen is het boetevrij inleveren van boeken een rustgevende gedachte. Zo heeft een dag te laat inleveren niet gelijk financiële consequenties.

Medewerkers geven tevens aan dat lastige discussie over al dan niet terechte boetes niet meer hoeven plaats te vinden. Behalve deze discussies, scheelt het ook een aantal financiële handelingen waardoor er weer meer tijd aan de klant kan worden besteed. Nieuwe leden reageren dan ook verrast en ervaren het als positief.

In de loop der tijd merkt een aantal medewerkers op dat de boetevrije bibliotheek is ingeburgerd.



---

Tegelijkertijd zijn er naast deze positieve reacties ook een aantal negatieve reacties en effecten te benoemen. Klanten zijn verbaasd dat in tijden van crisis en bezuinigingen de bibliotheek deze bron van inkomsten laat lopen. "Je leent boeken voor een bepaalde periode en dan heb je ook te zorgen dat ze op tijd terug gebracht worden.(...)". Het zijn reacties waar met name normen en waarden een rol spelen. Een enkele medewerker geeft aan de indruk te krijgen dat boeken later en soms vaker worden ingeleverd en dat de leners zich nonchalanter gedragen ten opzichte van het lenen van boeken. Ook zijn er geluiden van klanten dat ze langer moeten wachten op reserveringen. Volgens een medewerker betrof dit met name de populaire titels. Boeken werden minder snel verlengd.

In de loop der tijd is volgens sommigen de boetevrije bibliotheek steeds minder vaak onderwerp van discussies. De boetevrije bibliotheek lijkt te zijn ingeburgerd bij BiblioPlus.

## 4. Administratieve gegevens

Om vast te kunnen stellen of de pilot al dan niet succesvol is verlopen en of de doelstellingen zijn behaald, wordt naast de klanten en medewerkers te ondervragen, eveneens een aantal gegevens van de periode voor de pilot vergeleken met de periode gedurende de pilot. Het gaat hierbij om gegevens uit het bibliotheekstelsel, zoals het aantal uitleningen, het aantal reserveringen en het aantal materialen in de collectie. Zo kan bijvoorbeeld gemeten worden of het aantal uitleningen minimaal met 5 procent is gestegen.

In dit hoofdstuk worden de gegevens van vier periodes gepresenteerd:

- April 2011 tot en met december 2011 (exact dezelfde maanden van de pilot, maar dan een jaar eerder)
- Januari 2012 tot en met maart 2012 (Q1; kwartaal voorafgaand aan pilot)
- April 2012 tot en met juni 2012 (Q2; eerste kwartaal van pilot)
- Juli 2012 tot en met september 2012 (Q3; tweede kwartaal van pilot)
- Oktober 2012 tot en met december 2012 (Q4; derde kwartaal van pilot)

### Positieve effecten

Zoals in de inleiding is beschreven wordt de pilot succesvol bevonden indien de meeste van de volgende gevolgen zijn vastgesteld:

- Afname van kashandelingen met 75% (verlaging van de administratieve inzet m.b.t. het innen van boetes)
- Verhoging van het aantal uitleningen met 5%
- Verhoging van het aantal leden bij Wanroij en Boxmeer met 2%

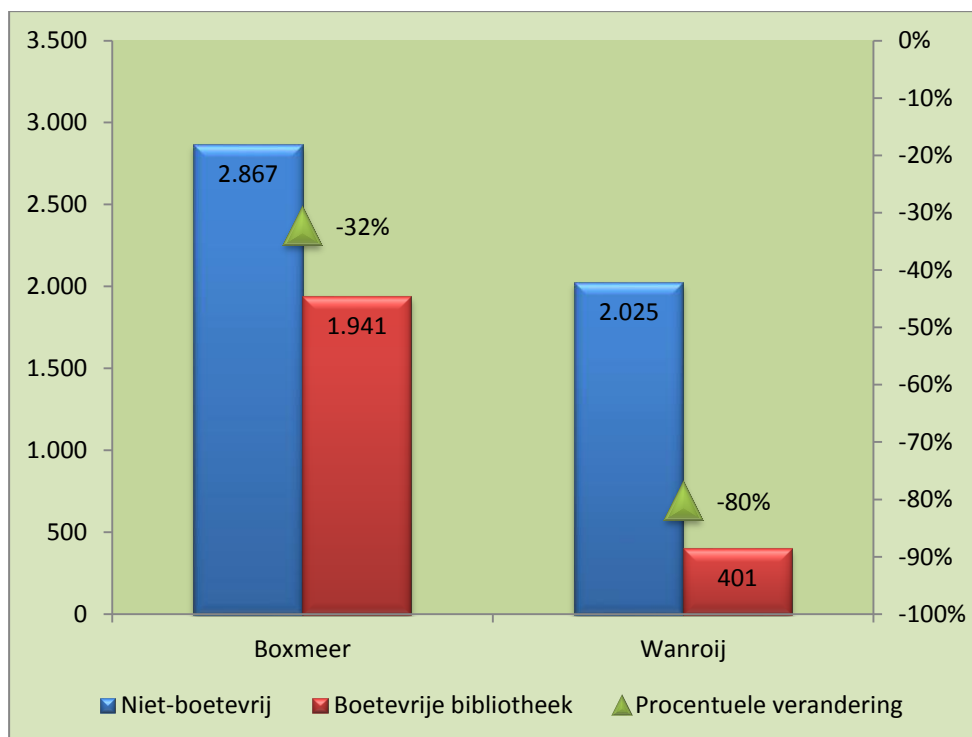
### Afname administratieve inzet

Een positief effect van de 'Boetevrije bibliotheek' kan zijn dat het medewerkers tijd bespaart. Ze hoeven immers geen boetes meer te innen. De verwachting was dat het afschaffen van boetes met name in vestiging Wanroij tijd zou besparen, gezien in deze vestiging geen betaalautomaat aanwezig is.

In figuur 4.1 en tabel 4.1 (weergegeven per kwartaal) op de volgende pagina is te zien dat in Boxmeer het aantal kashandelingen met 32 procent is gedaald. In Wanroij is het aantal kashandelingen afgenomen van 2.025 naar 401; een afname van 80 procent. Bij kashandelingen kan het zowel om inkomsten (bijv. abonnementsgeld en leengeld dvd's) als uitgaven (bijv. kantinekosten en schoonmaakkosten) gaan.

Indien de 'Boetevrije bibliotheek' wordt gerealiseerd zal het aantal kashandelingen nog sterker dalen. Er zijn immers ook klanten die nog oude schulden hebben staan, welke dit jaar nog betaald moesten worden. Daarnaast zijn er klanten die in een niet-boetevrije vestiging materialen te laat hebben ingeleverd, en die vervolgens op een later tijdstip hun schuld komen aflossen in Boxmeer en Wanroij.

De doelstelling dat de kashandelingen met 75 procent zouden afnemen is daarmee wel behaald door Wanroij, maar niet voor Boxmeer. Naar alle waarschijnlijkheid is er met name tijdswinst te behalen in de kleinere vestigingen waar geen betaalautomaat aanwezig is.



Figuur 4.1 Aantal kashandelingen

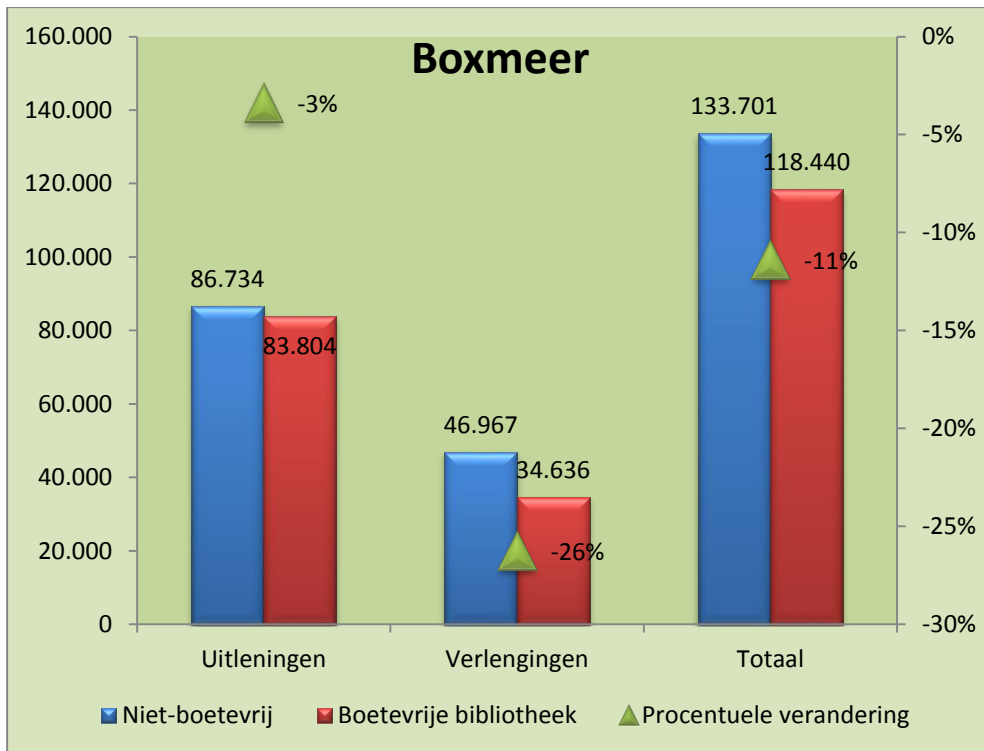
Tabel 4.1 Aantal kashandelingen: inkomsten en uitgaven

	01/04/2011	Q1	Q2	Q3	Q4	01/04/2012
	-					-
	31/12/2011					31/12/2012
<b>Boxmeer</b>	2.867	917	691	703	547	1.941
<b>Wanroij</b>	2.025	418	184	148	69	401

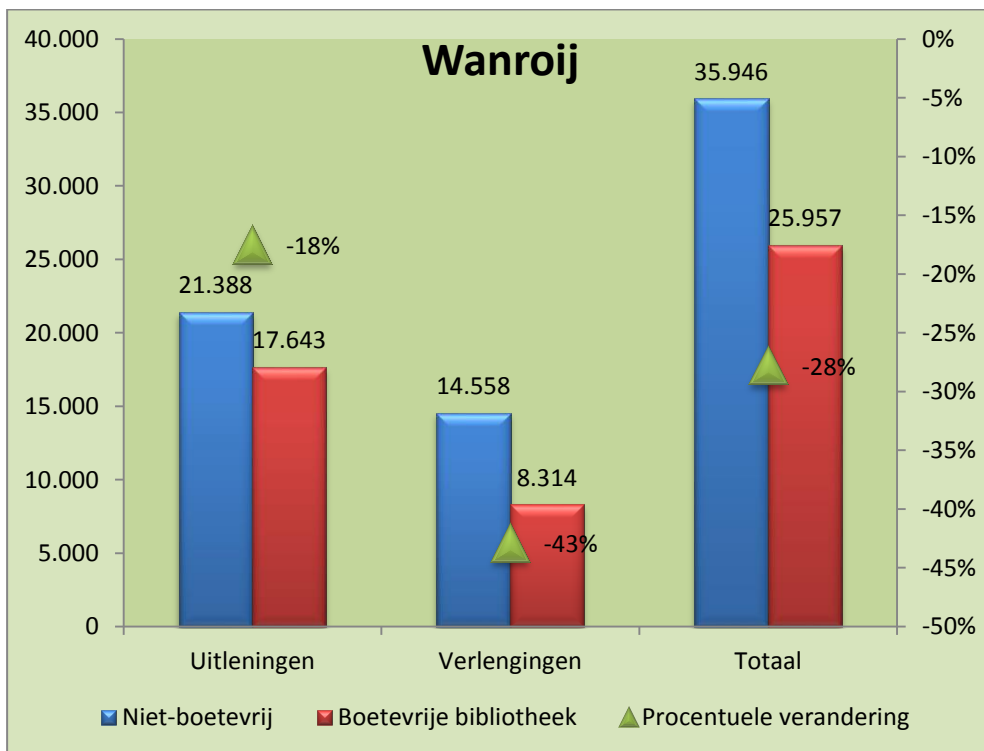
### Toename uitleningen

Aangezien een bibliotheek zonder boetes de drempel verlaagt om (meer) materialen te lenen, is de verwachting dat het aantal uitleningen toeneemt. Figuren 4.2a en 4.2b illustreren dat dit niet het geval is. In Boxmeer is het aantal uitleningen afgenomen met 11 procent, in Wanroij zelfs met 28 procent. Deze afname is echter grotendeels te verklaren door het verminderd aantal verlengingen. Indien enkel naar de uitleningen wordt gekeken, is er in Boxmeer een lichte afname te zien (3%). In Wanroij is de afname in het aantal uitleningen tussen 2011 (laatste 3 kwartalen) en 2012 (laatste 3 kwartalen) echter wel aanzienlijk (18%). De doelstelling dat het aantal uitleningen zou toenemen met 5% is daarmee niet gehaald.

In de tabellen 4.2, 4.3 en 4.4 is per materiaaltipe het aantal uitleningen en verlengingen weergegeven.



Figuur 4.2a Aantal uitleningen en verleningen (Boxmeer)



Figuur 4.2b Aantal uitleningen en verleningen (Wanroij)

Tabel 4.2 Aantal uitleningen

Materiaaltype	Boxmeer					Wanroij						
	01/04/ 2011 - 31/12/ 2011	Q1	Q2	Q3	Q4	01/04/ 2012 - 31/12/ 2012	01/04/2 011 - 31/12/ 2011	Q1	Q2	Q3	Q4	01/04/ 2012 - 31/12/ 2012
<b>Boeken fictie volwassenen (incl. grootletterboeken)</b>	30.477	9.614	10.033	10.867	9.470	30.370	5.175	1.446	1.447	1.539	1.398	4.384
<b>Boeken non-fictie volwassenen</b>	6.518	2.210	2.110	2.144	2.190	6.444	1.142	389	353	296	278	927
<b>Boeken fictie jeugd</b>	32.729	10.888	9.379	9.853	10.742	29.974	9.628	3.114	2.370	2.714	2.457	7.541
<b>Boeken non-fictie jeugd</b>	5.023	2.069	1.550	1.812	1.756	5.118	1.809	755	458	422	406	1.286
<b>Luisterboek/Daisy-rom/E- book (gesproken boek)</b>	352	151	139	170	119	428	51	2	15	17	5	37
<b>Bladmuziek</b>	262	98	75	64	86	225	11	0	1	2	5	8
<b>Tijdschriften</b>	8280	2.573	2.494	3.027	2.671	8.192	2.624	1.014	981	1.032	779	2.792
<b>CD's</b>	2	0	30	32	36	98	0	0	2	0	0	2
<b>DVD's/Blu-ray</b>	1423	407	446	563	620	1.629	99	15	23	4	12	39
<b>CD-Rom/DVD-Rom/Games</b>	20	4	1	3	1	5	8	5	2	2	0	4
<b>Video/Geluidscassettes/Dia's</b>	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Overig</b>	1637	668	451	421	449	1.321	841	274	224	185	214	623
<b>Totaal</b>	<b>86.734</b>	<b>28.682</b>	<b>26.708</b>	<b>28.956</b>	<b>28.140</b>	<b>83.804</b>	<b>21.388</b>	<b>7.014</b>	<b>5.876</b>	<b>6.213</b>	<b>5.554</b>	<b>17.643</b>

Tabel 4.3 Aantal verlengingen

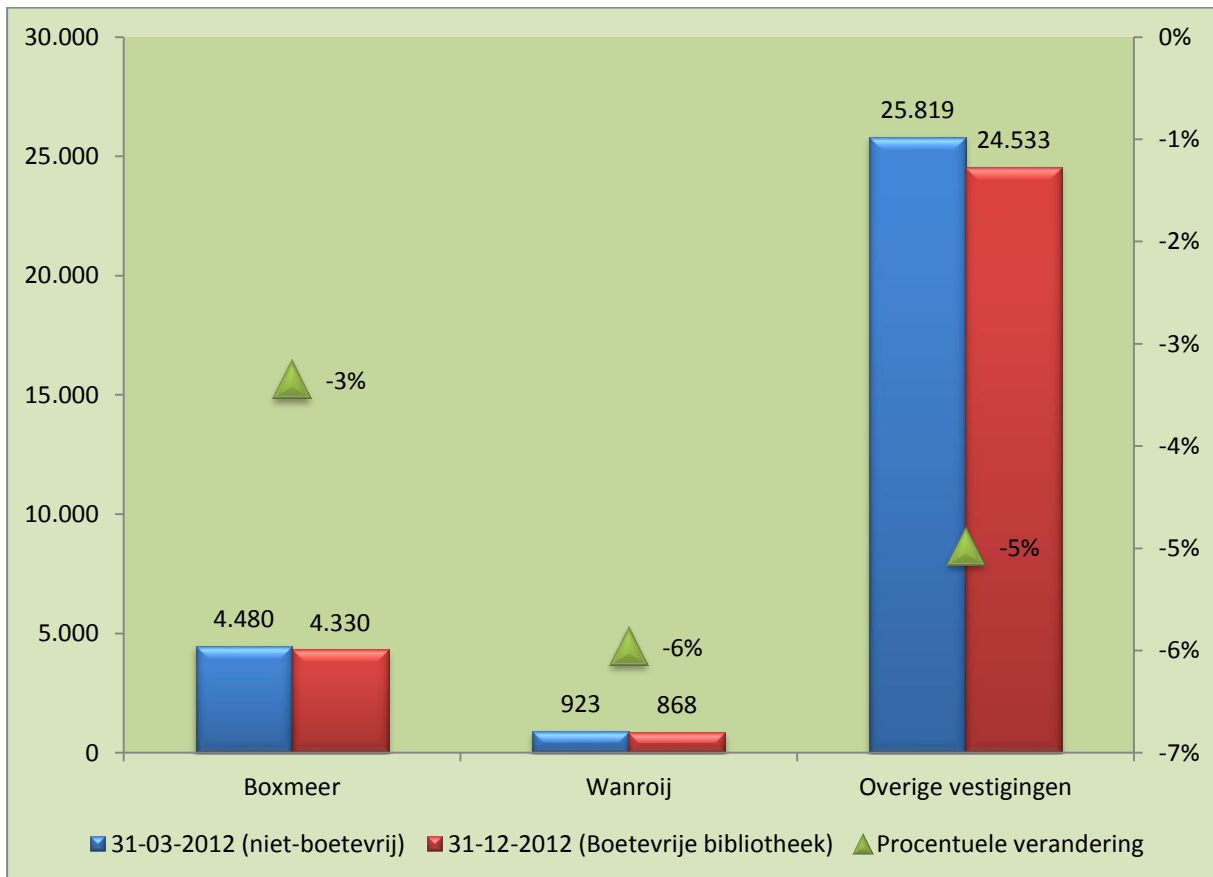
Materiaaltype	Boxmeer					Wanroij						
	01/04/ 2011 - 31/12/ 2011	Q1	Q2	Q3	Q4	01/04/ 2012 - 31/12/ 2012	01/04/2 011 - 31/12/ 2011	Q1	Q2	Q3	Q4	01/04/ 2012 - 31/12/ 2012
<b>Boeken fictie volwassenen (incl. grootletterboeken)</b>	13.659	4.673	3.418	3.123	3.515	10.056	3.651	1.052	729	661	790	2.180
<b>Boeken non-fictie volwassenen</b>	4.423	1.534	1.231	977	1.254	3.462	1.053	341	210	199	207	616
<b>Boeken fictie jeugd</b>	20.807	6.998	5.384	3.892	5.398	14.674	6.714	2.096	1.289	1.087	1.265	3.641
<b>Boeken non-fictie jeugd</b>	3.354	1.234	980	540	1.184	2.704	1.216	492	291	175	220	686
<b>Luisterboek/Daisy-rom/E- book (gesproken boek)</b>	189	96	64	62	57	183	34	3	5	12	4	21
<b>Bladmuziek</b>	307	118	82	21	73	176	26	2	1	4	6	11
<b>Tijdschriften</b>	3.033	1.050	795	664	884	2.343	1.320	358	340	282	281	903
<b>CD's</b>	2	0	1	2	1	4	0	0	1	0	0	1
<b>DVD's/Blu-ray</b>	194	67	92	64	88	244	9	2	2	0	2	4
<b>CD-Rom/DVD-Rom/Games</b>	10	5	1	2	1	4	7	0	1	1	1	3
<b>Video/Geluidscassettes/Dia's</b>	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Overig</b>	988	367	324	220	242	786	528	153	89	77	82	248
<b>Totaal</b>	<b>46.967</b>	<b>16.142</b>	<b>12.372</b>	<b>9.567</b>	<b>12.697</b>	<b>34.636</b>	<b>14.558</b>	<b>4.499</b>	<b>2.958</b>	<b>2.498</b>	<b>2.858</b>	<b>8.314</b>

Tabel 4.4 Aantal uitleningen + verlengingen

Materiaaltype	Boxmeer					Wanroij						
	01/04/ 2011 - 31/12/ 2011	Q1	Q2	Q3	Q4	01/04/ 2012 - 31/12/ 2012	01/04/2 011 - 31/12/ 2011	Q1	Q2	Q3	Q4	01/04/ 2012 - 31/12/ 2012
<b>Boeken fictie volwassenen (incl. grootletterboeken)</b>	44.136	14.287	13.451	13.990	12.985	40.426	8.826	2.498	2.176	2.200	2.188	6.564
<b>Boeken non-fictie volwassenen</b>	10.941	3.744	3.341	3.121	3.444	9.906	2.195	730	563	495	485	1.543
<b>Boeken fictie jeugd</b>	53.536	17.886	14763	13.745	16.140	44.648	16.342	5.210	3.659	3.801	3.722	11.182
<b>Boeken non-fictie jeugd</b>	8.377	3.303	2.530	2.352	2.940	7.822	3.025	1.247	749	597	626	1.972
<b>Luisterboek/Daisy-rom/E-book (gesproken boek)</b>	541	247	203	232	176	611	85	5	20	29	9	58
<b>Bladmuziek</b>	569	216	157	85	159	401	37	2	2	6	11	19
<b>Tijdschriften</b>	11.313	3.623	3.289	3.691	3.555	10.535	3.944	1.372	1.321	1.314	1.060	3.695
<b>CD's</b>	4	0	31	34	37	102	0	0	3	0	0	3
<b>DVD's/Blu-ray</b>	1.617	474	538	627	708	1.873	108	17	25	4	14	43
<b>CD-Rom/DVD-Rom/Games</b>	30	9	2	5	2	9	15	5	3	3	1	7
<b>Video/Geluidscassettes/Dia's</b>	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Overig</b>	2.625	1.035	775	641	691	2.107	1.369	427	313	262	296	871
<b>Totaal</b>	<b>133.701</b>	<b>44.824</b>	<b>39.080</b>	<b>38.523</b>	<b>40.837</b>	<b>118.440</b>	<b>35.946</b>	<b>11.513</b>	<b>8.834</b>	<b>8.711</b>	<b>8.412</b>	<b>25.957</b>

### Toename ledenaantal

Een ander mogelijk positief gevolg van de 'Boetevrije bibliotheek' is een toename in het ledenaantal. Door positieve berichten over de bibliotheek kunnen mensen over de streep worden getrokken om een lidmaatschap te nemen. In figuur 4.3 is te zien dat het ledenaantal helaas niet is toegenomen. In Boxmeer is het ledenaantal zelfs afgenomen met 3 procent en in Wanroij met 6 procent. Desondanks blijkt dat in de overige vestigingen van BiblioPlus eveneens het ledenaantal is afgenomen met 5 procent. In Boxmeer is de terugloop verhoudingsgewijs dus kleiner.



Figuur 4.3 Aantal leden



Tabel 4.5 Aantal leden

Leeftijdscategorie	Boxmeer					Wanroij					Overige vestigingen*				
	31-12-	31-03-	30-06-	30-09-	31-12-	31-12-	31-03-	30-06-	30-09-	31-12-	31-12-	31-03-	30-06-	30-09-	31-12-
	2011	2012	2012	2012	2012	2011	2012	2012	2012	2012	2011	2012	2012	2012	2012
<b>0 t/m 3 jaar</b>	125	131	127	118	126	58	68	69	67	56	1.286	1.345	1.357	1.359	1.265
<b>4 t/m 17 jaar</b>	2.337	2.285	2.222	2.304	2.158	518	505	489	489	478	13.122	13.149	12.892	13.158	12.501
<b>18 jaar en ouder</b>	1.727	1.712	1.685	1.682	1.680	321	316	307	306	299	10.126	9.941	9.745	9.643	9.423
<b>Overig</b>	367	352	357	356	366	34	34	34	34	35	1.383	1.384	1.422	1.299	1.344
<b>Totaal</b>	4.556	4.480	4.391	4.460	4.330	931	923	899	896	868	25.917	25.819	25.416	25.459	24.533

\*Cuijk, Haps, Mill, Oeffelt, Overloon, Sint Anthonis, Vierlingsbeek, Grave, Gassel, Gennep, Siebengewald, Bergen, Wellerlooi

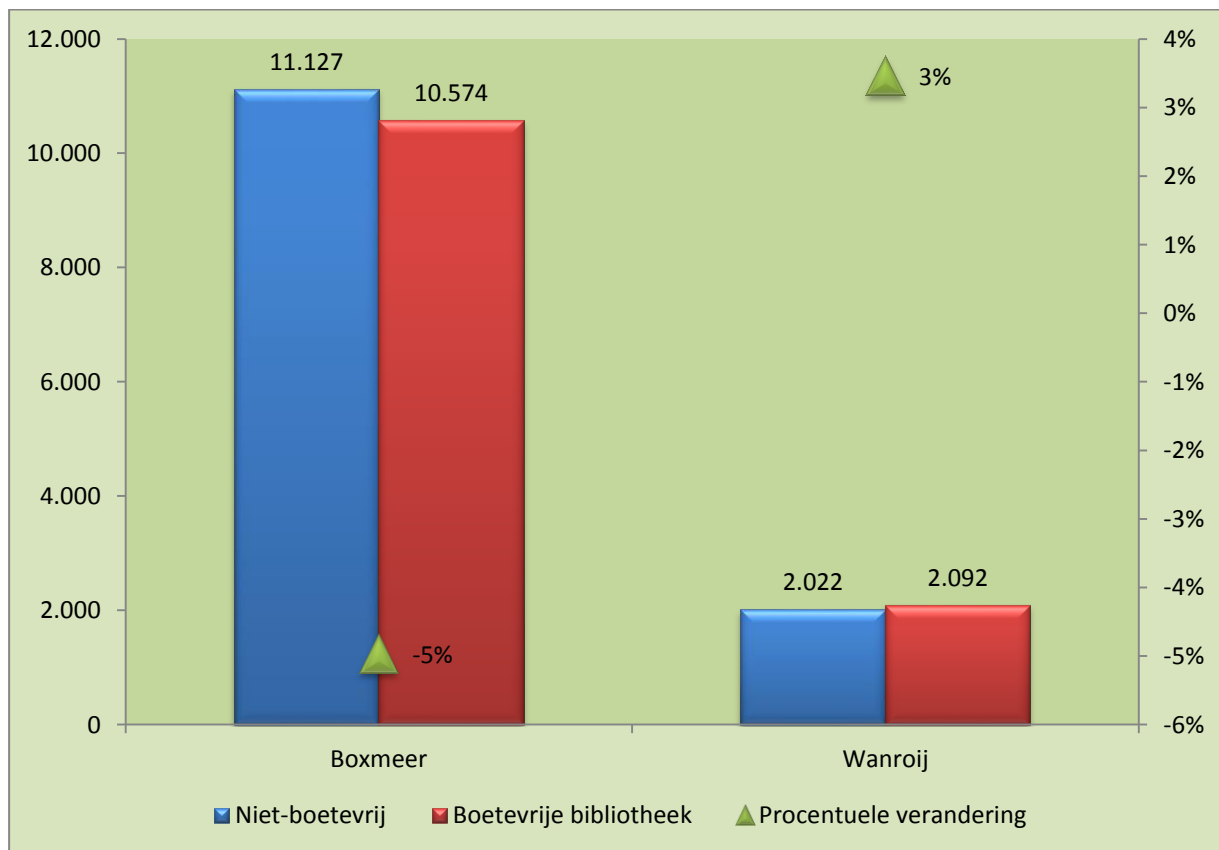
## Negatieve effecten

Naast positieve effecten levert naar verwachting de boetevrije bibliotheek ook negatieve gevolgen op. De doelstellingen voor wat betreft de negatieve effecten zijn als volgt:

- Aantal reserveringen met maximaal 5% gestegen
- Inkrimping van de collectie met maximaal 5%
- Inkrimping van Top-10 titels met maximaal 5%
- Stijging van de gemiddelde uitleentermijn tot maximaal 5 weken

### Toename reserveringsaantal

Een negatieve consequentie van de 'Boetevrije bibliotheek' kan zijn dat het aantal reserveringen aanzienlijk stijgt en dat de wachttijd op een reservering toeneemt. Dit heeft uiteindelijk weer tot gevolg dat de beschikbare collectie voor de klanten kleiner wordt. In onderstaand figuur en tabel 4.6 op de volgende pagina is het aantal reserveringen gepresenteerd die gedaan zijn door leden van Wanroij en Boxmeer.



Figuur 4.4 Aantal reserveringen

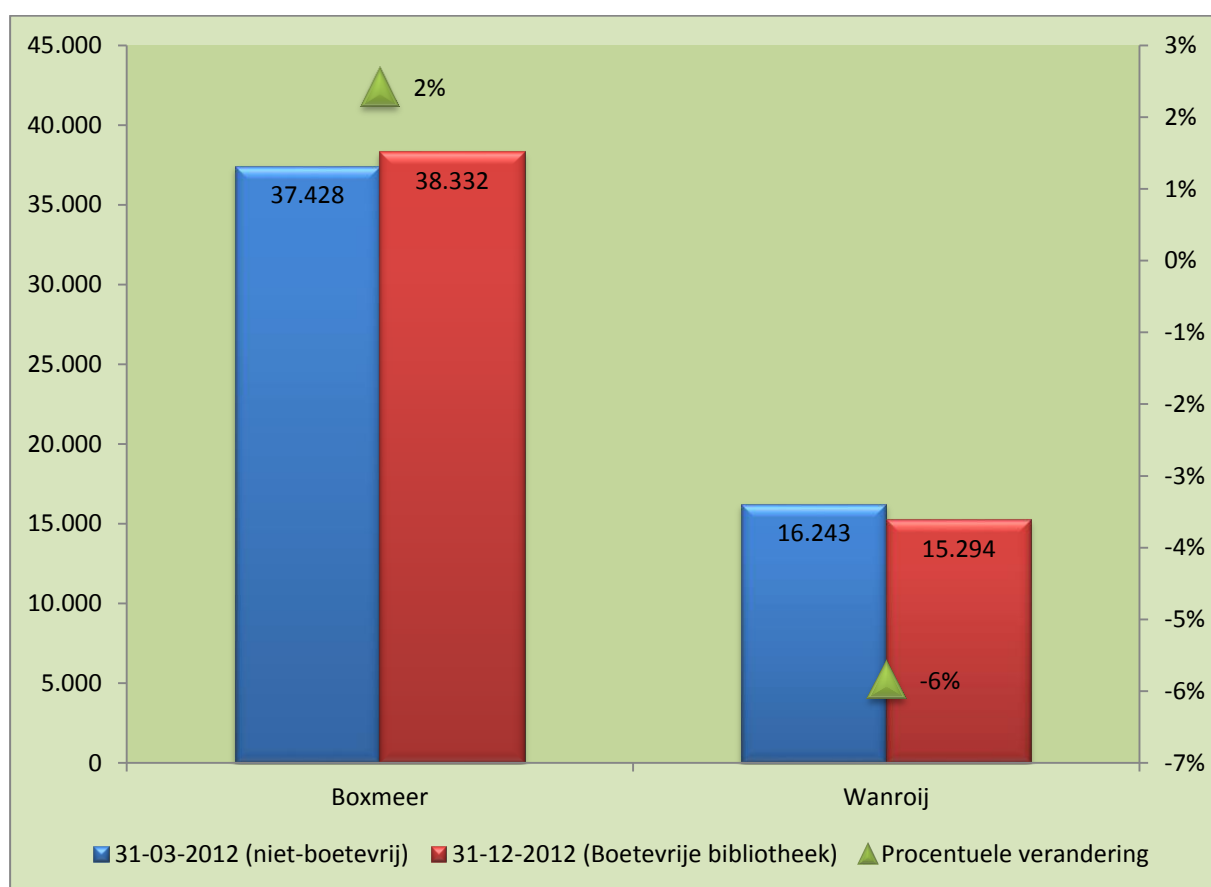
De hypothese dat het aantal reserveringen zou toenemen, blijkt voor Boxmeer niet uit te komen. Het aantal reserveringen is in deze bibliotheek zelfs sinds de invoering van de pilot met 5 procent afgenomen. In Wanroij is er een lichte stijging te zien van 3 procent. De doelstelling dat het aantal reserveringen met zou toenemen met maximaal 5% is daarmee gehaald.

Tabel 4.6 Aantal reserveringen (geleverde materialen)

Gereserveerd bij:	01/04/2011	Q1	Q2	Q3	Q4	01/04/2012
	-					-
	31/12/2011					31/12/2012
<b>Boxmeer</b>	11.127	3.619	3.420	3.332	3.822	10.574
<b>Wanroij</b>	2.022	720	583	786	723	2.092

### Inkrimping collectie

Een ander negatief gevolg van de 'Boetevrije bibliotheek' kan zijn dat materialen niet op tijd worden teruggebracht, waardoor de collectie die beschikbaar is voor klanten afneemt. Om dit te toetsen wordt allereerst bekeken of de totale collectie (inclusief uitgeleende materialen) constant is gebleven. In Boxmeer is sinds de invoering van de 'Boetevrije bibliotheek' de collectie met 2 procent toenemen, in Wanroij is een afname te zien van 6 procent.



Figuur 4.5 Collectiebezit

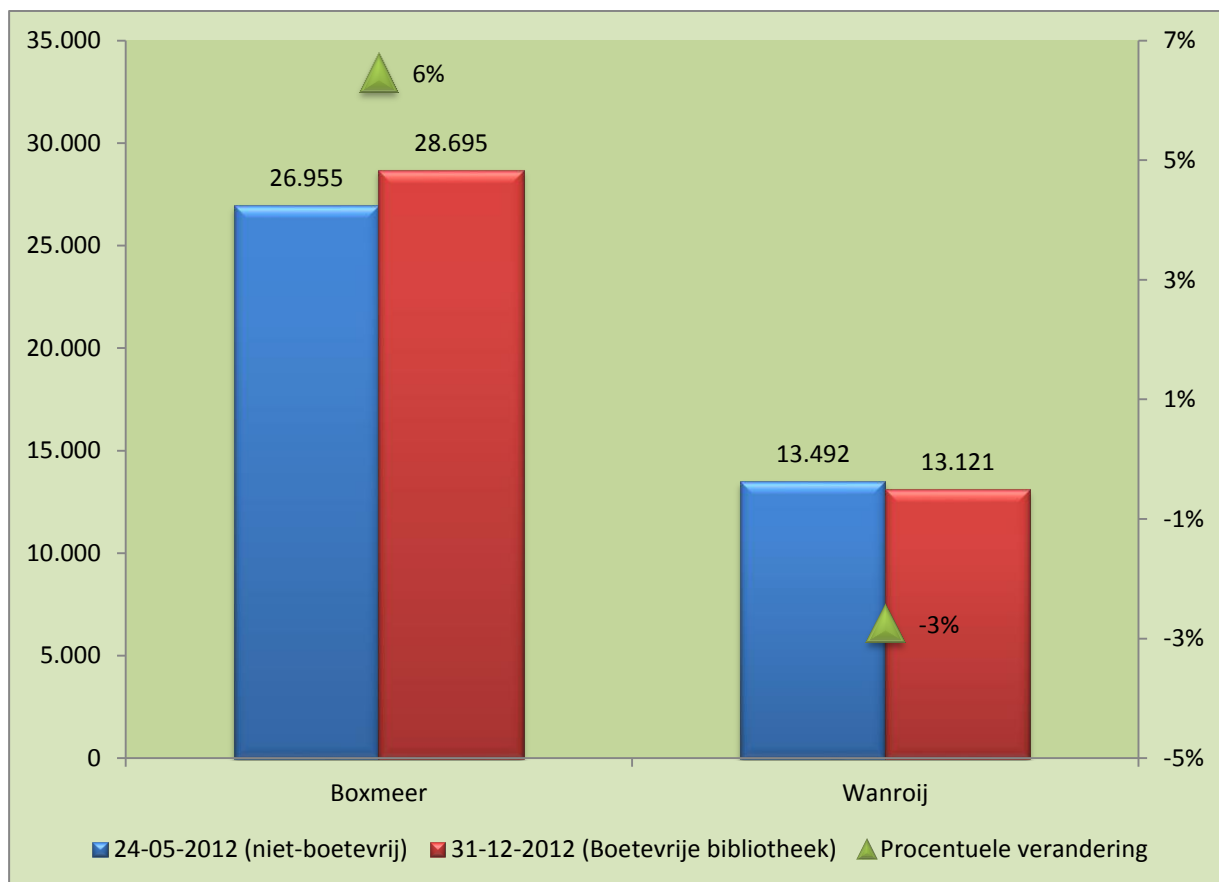
Tabel 4.7 Collectiebezit

Materiaaltype:	Boxmeer				Wanroij					
	31-12-2011	31-03-2012	30-06-2012	30-09-2012	31-12-2012	31-12-2011	31-03-2012	30-06-2012	30-09-2012	31-12-2012
<b>Boeken fictie volwassenen (incl. grootletterboeken)</b>	8.757	8.755	9.079	8.891	9.695	3.243	3.294	3.180	3.091	3.154
<b>Boeken non-fictie volwassenen</b>	6.815	7.059	7.044	7.223	6.654	2.943	3.007	2.997	2.909	2.941
<b>Boeken fictie jeugd</b>	10.846	10.950	10.867	10.871	10.816	4.937	4.929	4.490	4.443	4.449
<b>Boeken non-fictie jeugd</b>	5.041	5.160	5.174	5.318	5.275	3.068	3.089	3.128	3.137	3.152
<b>Luisterboek/Daisy-rom/E-book (gesproken boek)</b>	251	270	312	322	322	34	34	34	35	36
<b>Bladmuziek</b>	634	661	612	616	724	0	0	0	0	0
<b>Tijdschriften</b>	3057	2.860	2.582	2.763	2.710	1.169	1.226	1.211	1.261	1.146
<b>CD's</b>	8	10	7	11	10	1	1	1	1	1
<b>DVD's/Blu-ray</b>	895	829	901	977	910	237	237	239	239	239
<b>CD-Rom/DVD-Rom/Games</b>	14	14	12	13	11	9	9	9	9	9
<b>Video/Geluidscassettes/Dia's</b>	15	15	18	20	13	6	6	5	8	5
<b>Overig</b>	840	845	893	1.420	1.192	418	411	414	413	162
<b>Totaal</b>	<b>37.173</b>	<b>37.428</b>	<b>37.501</b>	<b>38.445</b>	<b>38.332</b>	<b>16.065</b>	<b>16.243</b>	<b>15.708</b>	<b>15.546</b>	<b>15.294</b>

### Inkrimping beschikbare collectie

In onderstaand figuur is te zien dat in Boxmeer het aantal aanwezige materialen (en dus beschikbaar om te lenen) gedurende de pilot met 6 procent is toegenomen. Aangezien de totale collectieomvang met 2 procent is gegroeid, is er geen sprake van een afgenomen beschikbaarheid. Bij de invoering van de pilot was 28 procent van de materialen uitgeleend, momenteel 25 procent. De keuzemogelijkheid voor klanten in Boxmeer is dus groter geworden.

In Wanroij is de beschikbaarheid aan materialen eveneens niet afgenomen. Zo was bij de invoering van de 'Boetevrije bibliotheek' 17 procent van de materialen uitgeleend, momenteel is dit 14 procent. Ondanks dat het collectiebezit met 6 procent is afgenomen, is het aantal aanwezige materialen slechts gekrompen met 3 procent.



Figuur 4.6 Aantal aanwezige materialen

Tabel 4.8 Aantal materialen aanwezig in vestiging

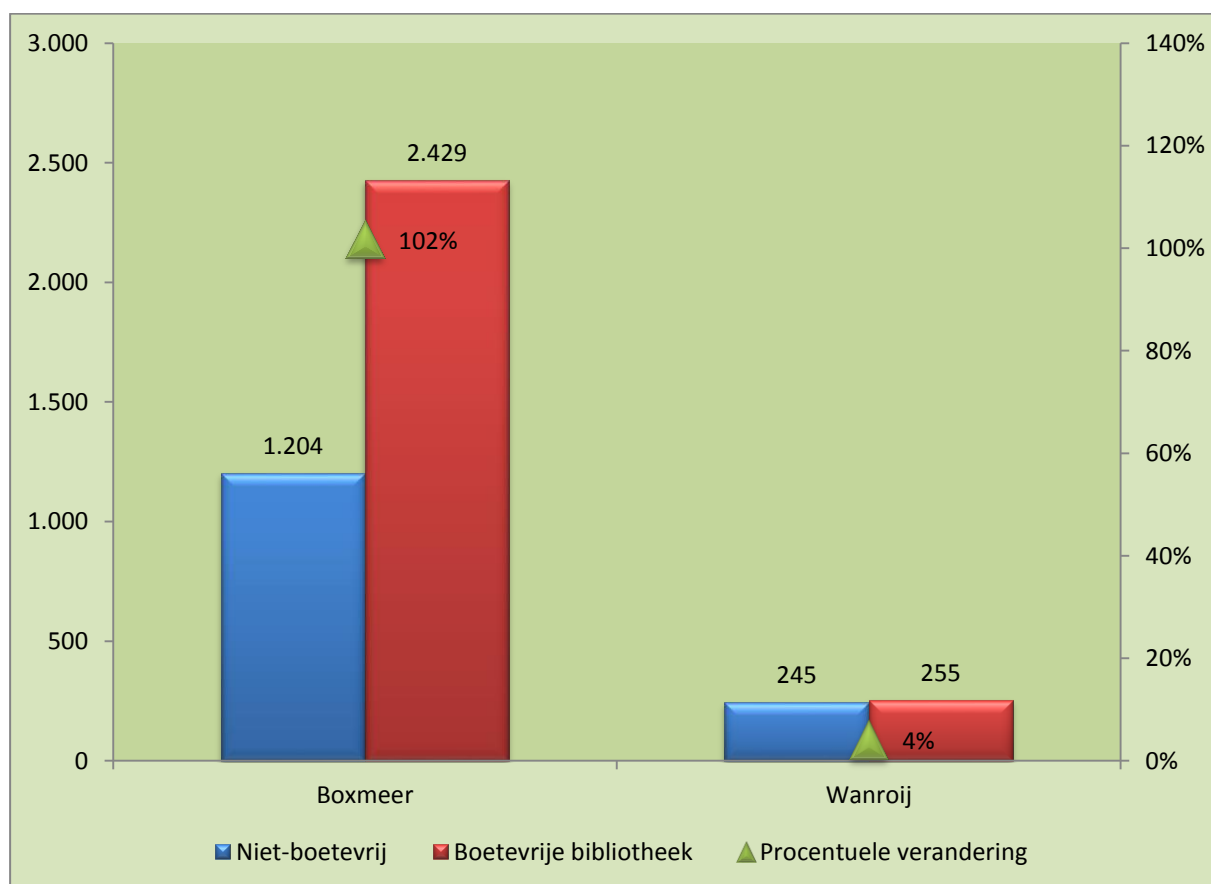
Materiaaltype	Boxmeer				Wanroij			
	24-05-2012	30-06-2012	30-09-2012	31-12-2012	24-05-2012	30-06-2012	30-09-2012	31-12-2012
<b>Boeken fictie volwassenen (incl. grootletterboeken)</b>	5.990	5.978	6.093	6.682	2.687	2.558	2.565	2.631
<b>Boeken non-fictie volwassenen</b>	6.006	6.220	6.356	5.817	2.817	2.844	2.798	2.821
<b>Boeken fictie jeugd</b>	6.538	7.310	6.240	6.729	3.521	3.574	3.239	3.394
<b>Boeken non-fictie jeugd</b>	4.280	4.714	4.276	4.642	2.785	2.950	2.908	2.944
<b>Luisterboek/Daisy-rom/E-book (gesproken boek)</b>	198	268	256	268	24	34	34	36
<b>Bladmuziek</b>	534	583	569	670	0	0	0	16
<b>Tijdschriften</b>	1.860	1.951	2.067	1.999	967	977	1.002	903
<b>CD's</b>	11	6	9	8	1	1	1	1
<b>DVD's/Blu-ray</b>	744	829	912	808	225	239	238	239
<b>CD-Rom/DVD-Rom/Games</b>	5	11	10	8	4	9	9	9
<b>Video/Geluidscassettes/Dia's</b>	2	17	20	13	6	5	8	5
<b>Overig</b>	787	745	1.170	1.051	455	333	324	121
<b>Totaal</b>	<b>26.955</b>	<b>28.632</b>	<b>27.978</b>	<b>28.695</b>	<b>13.492</b>	<b>13.524</b>	<b>13.126</b>	<b>13.121</b>

### Toename gemiddelde uitleentermijn

Om te onderzoeken of klanten materialen langer in huis houden, zodat de beschikbare collectie afneemt, is eveneens de gemiddelde uitleentermijn gedurende de pilot gemonitord. Helaas geeft Bic(at)wise de gemiddelde periode dat leden materialen lenen niet weet. Om de gemiddelde uitleentermijn in kaart te brengen is besloten te kijken naar aantal verstuurd herinneringen. Blijft dit aantal nagenoeg gelijk tijdens de pilot of neemt het sterk toe?

In figuur 4.7 is te zien dat het aantal verstuurd herinneringen aan leden van Boxmeer is verdubbeld. Het betreft hier echter met name 1<sup>e</sup> herinneringen (zie tabel 4.9). Dit toont aan dat het voldoende is om leden te herinneren dat de uitleentermijn is verstreken.

In Wanroij is slechts een zeer lichte toename te zien in het aantal verstuurd herinneringen van 4 procent.



Figuur 4.7 Aantal verstuurd herinneringen.

Tabel 4.9 Aantal verstuurde herinneringen

	Boxmeer					Wanroij						
	01/04/ 2011 - 31/12/ 2011	Q1	Q2	Q3	Q4	01/04/ 2012 - 31/12/ 2012	01/04/ 2011 - 31/12/ 2011	Q1	Q2	Q3	Q4	01/04/ 2012 - 31/12/ 2012
<b>1<sup>e</sup> herinnering per post</b>	304	129	152	105	203	460	42	10	12	0	21	33
<b>2<sup>e</sup> herinnering per post</b>	12	2	1			1						
<b>3<sup>e</sup> herinnering per post</b>	9	1	1			1						
<b>4<sup>e</sup> herinnering per post</b>	2											
<b>5<sup>e</sup> herinnering per post</b>	1											
<b>6<sup>e</sup> herinnering per post</b>	1											
<b>1<sup>e</sup> herinnering per mail</b>	875	274	473	612	882	1.967	203	78	78	0	144	222
<b>Totaal</b>	<b>1.204</b>	<b>406</b>	<b>627</b>	<b>717</b>	<b>1.085</b>	<b>2.429</b>	<b>245</b>	<b>88</b>	<b>90</b>	<b>0</b>	<b>165</b>	<b>255</b>

#### Afname boete-inkomsten

Een specifiek nadeel van de pilot is dat er een verschuiving in het gebruik kan komen. De leden van BiblioPlus kunnen van alle vestigingen gebruik maken. Mogelijk gaan leden die normaal hun materialen inleveren in een andere vestiging dan Boxmeer of Wanroij, nu vaker materialen inleveren in een boetevrije bibliotheekvestiging. Dit kan leiden tot een verhoging van de vervoerskosten en een verlaging van de boete-inkomsten in andere vestigingen. Om dit effect te toetsen zijn de boete-inkomsten in kaart gebracht.



Tabel 4.10 Boetes, alle vestigingen (€)

Materiaaltype:	Boxmeer		Wanroij		Alle vestigingen					
	01/04/2011	Q1	01/04/2011	Q1	01/04/2011	Q1	Q2	Q3	Q4	01/04/2012
	-		-		-					-
	31/12/2011		31/12/2011		31/12/2011					31/12/2012
<b>Boeken</b>	3.283	1.144	932	181	36.255	11.917	10.128	7.210	9.584	26.922
<b>DVD's</b>	224	114	17	3	3.344	844	627	652	654	1.933
<b>CD's</b>	0	0	0	0	53	11	7	38	54	99
<b>Digitale media / diverse materialen</b>	1	37	10	2	106	248	202	154	187	543
<b>Totaal</b>	<b>3.508</b>	<b>1.295</b>	<b>959</b>	<b>186</b>	<b>39.758</b>	<b>13.020</b>	<b>10.964</b>	<b>8.054</b>	<b>10.479</b>	<b>29.497</b>

In bovenstaande tabel is te zien dat BiblioPlus tussen 1 april 2011 en 31 december 2011 € 39.758 aan boetes heeft geïnd. Gedurende de pilot is dit afgenomen naar € 29.497. In Boxmeer en Wanroij is tussen 1 april en 31 december € 4.467 geïnd. Dit betekent dat er sprake is van een verlaging van boete-inkomsten in de vestigingen waar de pilot niet geldt. De totale boete-inkomsten zijn immers sterker gedaald dan indien je enkel de boetes van Boxmeer en Wanroij aftrekt.

## 5. Conclusie

Van 1 april 2012 t/m 31 december 2012 is in twee vestigingen van Bibliotheek Biblioplus de pilot 'Boetevrije bibliotheek' gehouden. Gedurende deze periode kregen de klanten in vestiging Boxmeer en Wanroij geen boete bij het te laat retourneren van materialen. Het doel van een bibliotheek zonder boetes is een verhoging van de klantvriendelijkheid van de bibliotheek. Subdoelstellingen zijn het verhogen van de personeelstevredenheid, de verlaging van de administratieve kosten en als laatste een verhoging van het aantal leden van de bibliotheek. Om vast te kunnen stellen of de pilot al dan niet succesvol is verlopen en of de doelstellingen zijn behaald (doelstellingen over o.a. klanttevredenheid, beschikbaarheid collectie en reserveringsaantal) is er een evaluatieonderzoek uitgevoerd. In deze paragraaf zijn de belangrijkste conclusies uit het onderzoek weergegeven.

### Algemeen

In totaal hebben 375 klanten van bibliotheek Boxmeer<sup>2</sup> deelgenomen aan zowel de nul- als éénmeting. Daarnaast is de medewerkers van de vestigingen Boxmeer en Wanroij de mogelijkheid gegeven hun inzichten, ervaringen en reacties te delen. Tot slot is een aantal gegevens uit het bibliotheeksysteem van de periode vóór de pilot vergeleken met de periode gedurende de proef.

### Klanttevredenheid

De eerste ervaringen van klanten met de 'Boetevrije bibliotheek' zijn erg positief. Twee derde van de leden geeft aan het een mooi initiatief te vinden. Door de 'Boetevrije bibliotheek' voelt men zich vrijer in het kiezen van het tijdstip waarop men de materialen terugbrengt. Ook zijn veel mensen positief over de 'Boetevrije bibliotheek' omdat het afschaffen van boetegelden medewerkers tijd bespaart die nu ergens anders aan besteed kan worden. Tien procent van de leden denkt negatief over de 'Boetevrije bibliotheek'.

Momenteel wordt de dienstverlening van de bibliotheek in Boxmeer met een 8,2 beoordeeld. Een erg hoog cijfer. Begin 2012 – toen men nog boetes moest betalen voor te laat ingeleverde materialen – beoordeelden de Boxmeerse klanten de bibliotheek met een 8,1. Aangezien een doelstelling van de pilot was dat de algemene klanttevredenheid met 0,5 punt zou toenemen, is deze doelstelling niet behaald. Desondanks zijn de klanten wel tevredener geworden over de bibliotheek.

### Administratieve inzet door medewerkers

Een verwachting van het afschaffen van boetes is dat het medewerkers tijd bespaart. Medewerkers hoeven immers geen tijd meer te besteden aan het innen van boetes. Deze verwachting blijkt uit te komen. In Wanroij is het aantal kashandelingen (zowel inkomsten als uitgaven) met 80 procent gedaald, in Boxmeer met 32 procent. Ook de medewerkers geven aan dat door het afschaffen van boetes een aantal financiële handelingen niet meer hoeven worden gedaan, waardoor er meer tijd aan de klant kan worden besteed.

In hoeverre de doelstelling dat de tevredenheid van medewerkers m.b.t. klantcontact verhoogt is behaald, is helaas op basis van de opgehaalde gegevens niet vast te stellen. De medewerkers hebben hier geen uitspraken over gedaan (enkel dat er geen lastige discussies over al dan niet terechte boetes hoeven plaats te vinden).

---

<sup>2</sup> Aan het einde van de pilot is enkel een meting onder de klanten van Boxmeer gehouden, aangezien vestiging Wanroij binnenkort moet sluiten. Dit feit is mogelijk sterk van invloed op de mening van de Wanroij'se leden ten aanzien van de 'Boetevrije bibliotheek', waardoor de betrouwbaarheid van het onderzoek is het geding zou kunnen komen.

## Ledenaantal

Door positieve berichten over de bibliotheek kunnen mensen over de streep worden getrokken om een lidmaatschap te nemen. Een mogelijk positief gevolg van de 'Boetevrije bibliotheek' kan daarom een toename in het ledenaantal zijn. Helaas is het ledenaantal niet toegenomen. In Boxmeer is het ledenaantal zelfs afgenomen met 3 procent en in Wanroij met 6 procent. Desondanks blijkt dat in de overige vestigingen van BiblioPlus eveneens het ledenaantal is afgenomen met 5 procent. In Boxmeer is de terugloop verhoudingsgewijs dus kleiner. Mogelijk heeft het niet behalen van deze doelstelling te maken met de beperkte PR die gegeven is aan de pilot. Indien BiblioPlus ervoor kiest om in alle vestigingen de boetes af te schaffen, kan de bibliotheek zich in haar communicatie meer richten op deze klantvriendelijke wijziging, waardoor het ledenaantal mogelijk stijgt.

## Uitleningen

Aangezien een bibliotheek zonder boetes de drempel verlaagt om (meer) materialen te lenen, is de verwachting dat het aantal uitleningen toeneemt. Dit blijkt helaas niet te kloppen. Het aantal uitleningen is zelfs afgenomen (in Boxmeer met 11%, in Wanroij met 28%). Deze afname is grotendeels te verklaren door het verminderd aantal verlengingen, wat plausibel is aangezien de uitleentermijn gedurende de pilot is verlengd van 3 naar 4 weken. Ook het feit dat men geen boetes meer ontvangt, kan hierbij aan hebben bijgedragen.

Medewerkers hebben deze trend eveneens gesignaleerd, volgens hen worden boeken minder snel verlengd. Ook de meerderheid van de klanten geeft aan dat het afschaffen van de boetes er niet toe heeft geleid dat hij/zij meer materialen leent.

## Collectie

Een belangrijk negatief gevolg voor klanten van de 'Boetevrije bibliotheek' kan zijn dat materialen niet op tijd worden teruggebracht, waardoor de collectie die beschikbaar is voor klanten afneemt. Uit het klantonderzoek blijkt dat 40 procent van de leden sinds de invoering van de pilot wel eens materialen te laat heeft ingeleverd. Bij de meesten (33%) is dit echter slechts 1 á 2 keer gebeurd. Indien een vergelijking wordt gemaakt met de periode voor de 'Boetevrije bibliotheek', blijkt dat het ontbreken van de boetes er niet toe heeft geleid dat klanten vaker hun materialen te laat inleveren. De klanten die voorheen de materialen op tijd inleverden, doen dit ook indien er geen boetes worden geïnd (met de kanttekening dat de uitleentermijn gedurende de pilot is verlengd van 3 naar 4 weken).

Dit komt ook naar voren indien gekeken wordt naar het werkelijk aantal materialen die in de vestiging aanwezig is. Bij de invoering van de pilot was 28 procent van de materialen in Boxmeer uitgeleend, op het einde van de pilot 25 procent. De keuzemogelijk voor klanten in Boxmeer is dus toegenomen.

Ook indien gevraagd wordt naar de gemiddelde uitleentijd van boeken blijkt dat ruim driekwart van de klanten de boeken binnen 4 weken terugbrengt. De vrees dat door het afschaffen van boetes de gemiddelde uitleentijd zou stijgen tot 5 weken is dus ongegrond.

Naast het afnemen van de *kwantiteit* van de collectie, kan een negatief effect van de 'Boetevrije bibliotheek' zijn dat met name de populaire en actuele materialen langere tijd uitgeleend zijn en dat dus eveneens de *kwaliteit* van de collectie vermindert. In tegenstelling tot wat men zou verwachten, oordelen de klanten juist iets positiever over de beschikbaarheid en keuzemogelijkheid van de algehele collectie in de bibliotheek. Kijken we echter specifiek naar de beoordeling van de Top 10 titels, dan blijkt dat het oordeel voor de beschikbaarheid van deze boeken lichtelijk is verslechterd sinds de invoering van de pilot. Desondanks vindt slechts 16 procent van de klanten dat sinds het

---

afschaffen van de boetes de populaire titels altijd zijn uitgeleend. Bijna de helft is hier compleet mee oneens.

### **Reserveringen**

Een andere negatieve consequentie van de 'Boetevrije bibliotheek' kan zijn dat het aantal reserveringen aanzienlijk stijgt en dat de wachttijd op een reservering toeneemt. Dit heeft uiteindelijk weer tot gevolg dat de beschikbare collectie voor de klanten kleiner wordt. Ook deze angst blijkt deels ongegrond. Het aantal personen dat een reservering maakt is sinds de invoering van de pilot namelijk nagenoeg niet toegenomen en het aantal gemaakte reserveringen is in Boxmeer met 5 procent afgenomen. In Wanroij is er een lichte stijging in het aantal reserveringen te zien van 3 procent.

De wachttijd op een reservering is volgens de klanten echter wel toegenomen. Hoewel de meerderheid van de klanten 1 tot 2 weken moest wachten voordat het gereserveerde collectieonderdeel beschikbaar was, hebben sinds de invoering van de 'Boetevrije bibliotheek' relatief meer leden 3 weken of langer gewacht op hun gereserveerde materiaal.

### **Realisatie 'Boetevrije bibliotheek'**

Moet de 'Boetevrije bibliotheek' gerealiseerd worden voor heel BiblioPlus? Volgens de meeste leden wel. Ruim de helft van de Boxmeerse leden vindt dat bibliotheek Boxmeer 'boetevrij' moeten blijven na 31 december 2012 en dat alle vestigingen van BiblioPlus voortaan 'boetevrij' moeten worden.